

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat mencapai Gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan (S.IP.) Jurusan Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar

Oleh:

ABDUL AZIS

40400110001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN
MAKASSAR**

2015

ABSTRAK

Nama : Abdul Azis
Nim : 40400110001
Fakultas/Jurusan : Adab dan Humaniora/Ilmu Perpustakaan
Judul : "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan"

Skripsi ini membahas tentang bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan. Adapun rumusan masalah yaitu Bagaimana persepsi pemustaka terhadap sistem pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dan Bagaimana cara pustakawan menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan sirkulasi, dan mengetahui cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan daftar pertanyaan berupa angket (kuesioner) dengan mengambil sampel sebanyak 40 pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil jumlah presentase yaitu 49,32%. pemustaka menyatakan sangat baik, dan cara pustakawan terhadap pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka, berdasarkan hasil presentase yaitu 49,75% pemustaka menyatakan sangat baik, jadi sistem pelayanan sirkulasi dan cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka sudah sesuai yang diharapkan pemustaka.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Makassar, 22 April 2015

Penyusun,-

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R
Abdul Azis
NIM. 40400110001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi Saudara, Nama: Abdul Azis, Nim: 4040011001, Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”, memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Makassar, 2015

ABDUL AZIS, S.I.P

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Iskandar, S.Sos.,MM
NIP. 19770519 200112 1 001

Sitti Husaebah Pattah, S. Ag., S.Sos., M.Hum
NIP. 199711005 199903 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Tiada kata yang mampu mewakili rasa syukur atas segala nikmat yang tercurah selama ini: nikmat iman, nikmat ilmu, nikmat kesehatan, nikmat kasih sayang dan masih banyak nikmat lainnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang ilmu perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan dan terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, suri tauladan umat manusia. Nabi yang telah mengajarkan kita agama Islam sebagai agama yang paling benar, serta kepada keluarga, sahabat, dan semua umatnya yang senantiasa berpegang teguh terhadap setiap ajaran yang di bawanya ke dunia. Amin.

Syukur Alhamdulillah, akhirnya setelah melalui perjalanan yang panjang, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar- besarnya penulis ucapkan teristimewa kepada kedua orang tua penulis dan seluruh keluarga besar yang ada di kampung halaman, yaitu di kabupaten sinjai. Kedua orang tua dan saudara-saudara penulis yang telah mengasuh, membimbing dan membiayai penulis selama dalam pendidikan sampai selesai skripsi ini. Semoga jasanya dibalas oleh Allah Swt. Amin.

Penulis juga menyadari bahwa tanpa ada bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak, skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan seperti yang

diharapkan. Oleh karena itu, penulis patut menyampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Ahmad Thib Raya, M.A. Pengganti Sementara Rektor UIN Alauddin Makassar beserta Wakil Rektor I, II, III.
2. Prof. Dr. Mardan, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dan para Pembantu Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
3. Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum. dan bapak Ahmad Muaffaq N, S.Ag., M.Pd. selaku ketua Jurusan dan sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan.
4. Dr, Iskandar, S.Sos., MM, selaku Konsultan 1 dan Sitti Husaebah Pattah, S.Ag.,S.S., M.Hum selaku Konsultan.II yang membimbing dan mengarahkan penulis sampai taraf penyelesaian.
5. Andi ibrahim, S.Ag., SS., M.Pd, selaku Munaqisy I, dan Taufiq Mahtar, S.Pd.,MLIS, selaku Munaqisy II, yang telah memberikan masukan atau arahan kepada penulis
6. Segenap dosen dan staf Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu, memberikan arahan, dan motivasi kepada penulis.
7. Staf Kelembagaan dan Pustakawan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang telah banyak memberikan informasi dan data yang berhubungan dengan skripsi ini.
8. Teman-teman penulis Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar, khususnya Angkatan 2009- 2010, yang telah bersama-sama menjalani perkuliahan dengan suka dan duka.
9. Semua informan dalam penelitian ini dan semua pihak yang telah membantu

dalam proses penulisan skripsi ini.

Akhirnya, harapan penulis semoga tulisan ini bermanfaat bagi para pembaca, demi peningkatan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang dan semoga bantuan yang telah diberikan bernilai ibadah di sisi Allah Swt serta mendapat pahala yang setimpal.

Makassar, 22 April 2015

Penulis,-

Abdul Azis
40400110001



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah.....	5
C. Definisi operasional dan ruang lingkup penelitian.	6
D. Kajian pustaka	8
E. Tujuan dan kegunaan penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. Persepsi.....	11
1. Pengertian persepsi	11
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi.....	12
3. Aspek-aspek persepsi	14
4. Pemustaka.....	15
B. Kualitas pelayanan sirkulasi.....	21
1. Pengertian kualitas pelayanan	21
2. Pengertian pelayanan sirkulasi	23
3. Tujuan dan fungsi sirkulasi	24
4. Sistem pelayanan sirkulasi	27
5. Kegiatan pelayanan sirkulasi.....	29
C. Pengertian perpustakaan umum	33
1. Tujuan perpustakaan umum	34
2. Fungsi perpustakaan umum	38
3. Koleksi perpustakaan umum.....	39
4. Jenis-jenis perpustakaan umum	40

5. Layanan perpustakaan umum.....	42
6. Sistem layanan perpustakaan umum	44
D. Pustakawan	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	50
B. Objek dan Subjek Penelitian	50
C. Populasi dan sampel	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel	11
D. Lokasi dan Tempat Penelitian.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Teknik Analisis Data	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.	54
1. Sejarah singkat badan perpustakaan dan arsip daerah	54
2. Visi dan Misi	55
3. Kedudukan, tugas pokok dan fungsi organisasi.....	56
4. Struktur organisasi	66
5. Statistik perpustakaan.....	69
B. Persepsi Pemustaka Terhadap Sistem Pelayanan Sirkulasi.... Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.	71
1. Persepsi pemustaka terhadap sistem pelayanan sirkulasi.	71
a. Pustakawan terhadap kualitas pelayanan yang baik...	71
b. Pustakawan terhadap kepuasan pelayanan sirkulasi...	72
c. Hubungan kerjasama pustakawan pelayanan sirkulasi dengan pustakawan lainnya	73
d. Pustakawan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.....	74
e. Pustakawan mampu memberikan informasi tentang.. lokasi bahan pustaka.....	75
f. Pustakawan bijaksana terhadap pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka.....	76
g. pustakawan dalam menangani pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan Pustaka	77
2. Persepsi Pemustaka Terhadap Bahan Pustaka.....	77

a. Jumlah dan kelengkapan bahan pustaka yang disirkulasika.....	77
b. Jumlah bahan pustaka yang dipinjam sesuai dengan kebutuhan	78
c. Jangka waktu yang diberikan untuk peminjaman bahan pustaka	79
d. pustakawan dalam membantu mencari informasi/ bahan pustaka yang Dibutuhkan.....	80
3. Persepsi pemustaka terhadap sistem peminjaman dan Pengembalian bahan pustaka	81
a. Sistem yang digunakan terhadap peminjaman dan pengembalian bahan pustaka	81
b. Sistem peminjaman dan pengembalian bahan pustaka membantu, memenuhi kebutuhan Pemustaka	82
4. Perseps pemustaka terhadap keterlambatan pengembalian bahan pustaka	83
a. Besarnya denda keterlambatan pengembalian bahan pustaka	83
b. Pemustaka pernah mendapat diskon/potongan denda jika dendanya angat besarnya	84
C. Persepsi Pemustaka Terhadap Cara Pustakawan Menghadapi Pemustaka Yang Menghilangkan Bahan Pustaka Di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....	85
a. Cara penanganan bahan pustaka yang hilang	85
b. Pustakawan dapat menerima uang seharga bahan pustaka yang hilang	86
c. Pustakawan memberikan keringaan kepada pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka	87
d. pergantian bahan pustaka yang dihilangkan meskipun judulnya tidak sama tapi subyeknya Sama.	88
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Pustakawan terhadap kualitas pelayanan yang baik	72
2 Pustakawan terhadap kepuasan pelayanan sirkulasi	73
3 Hubungan kerjasama pustakawan pelayanan sirkulasi dengan pustakawan lainnya	74
4 Pustakawan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan	75
5 Pustakawan mampu memberikan informasi tentang lokasi bahan	
pustaka	76
6 Pustakawan bijaksana terhadap pemustaka yang terlambat mengembal ikan bahan pustaka	77
7 pustakawan dalam menangani pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan Pustaka	78
8 Jumlah dan kelengkapan bahan pustaka yang disirkulasika	79
9 Jumlah bahan pustaka yang dipinjam sesuai dengan kebutuhan	80
10 Jangka waktu yang diberikan untuk peminjaman bahan pustaka	81
11 pustakawan dalam membantu mencari informasi/ bahan pustaka yang dibutuhkan	82
12 Sistem yang digunakan terhadap peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.....	83

13 Sistem peminjaman dan pengembalian bahan pustaka membantu memenuhi kebutuhan pemustaka.....	84
14. Besarnya denda keterlambatan pengembalian bahan pustaka	85
15 Pemustaka pernah mendapat diskon/potongan denda jika dendanya sangat besarnya.....	86
16. Cara penanganan bahan pustaka yang hilang	87
17. Pustakawan dapat menerima uang seharga bahan pustaka yang hilang	88
18. Pustakawan memberikan keringaan kepada pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka.....	89
19. pergantian bahan pustaka yang dihilangkan meskipun judulnya tidak sama tapi subyeknya sama.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Perpustakaan hendaknya memberikan pelayanan yang diinginkan pengguna secara tepat dan cepat, sehingga fungsi perpustakaan benar-benar terlaksana sebagai mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur, dan mendayagunakan bahan-bahan pustaka kemudian menyajikan bahan pustaka tersebut kepada pengguna. Oleh karenanya pelayanan yang lebih berkualitas dan tepat guna dapat menarik perhatian dari status keanggotaan pemustaka yang berbeda, seperti pelajar, mahasiswa, karyawan, PNS maupun pemustaka yang masih anak-anak.

Perpustakaan yang menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat ialah perpustakaan umum. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 6, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan untuk masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status social ekonomi (Khozin 2013).

salah satu layanan yang ada di perpustakaan adalah pelayanan sirkulasi, merupakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemakai perpustakaan,

karena pada pelayanan ini pemakai melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.

Bagian layanan perpustakaan yang selalu berhubungan dengan pemakai merupakan ujung tombak dari setiap kegiatan perpustakaan. Baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan oleh bagian layanan. Jika layanan perpustakaan berjalan dengan baik maka citra perpustakaan dapat terjaga di mata pemakainya.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam Q. S. An-Nahl: ayat 91 sebagai berikut:

بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ وَآوَفُوا
كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Terjemahannya:

Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat".(Departemen agama RI, 277)

Dalam terjemahan ayat Al-Qur'an diatas menjelaskan bahwa, Allah SWT menurunkan kitab untuk menjadi petunjuk dan pedoman bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna, kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalis. Dalam arti seorang pegawai yang professional dirinya akan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, profesionalitas ini yang ditunjukan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan professional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki

kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan pengguna merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidak berhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberi pelayanan kepada pengguna. Untuk itu kepercayaan pengguna sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara professional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Perpustakaan untuk kita semua, dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua (*education for all*) dan pendidikan sepanjang masa (*lifelong education*), (Sutarno, 2006, 3).

Hal tersebut dapat diwujudkan manakalah perpustakaan sudah dapat menjalankan semua kegiatannya dengan performa dan kinerja secara terorganisir, sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh banyak orang. Sumber daya terpenting suatu organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi (Handoko, 1995, 233).

Layanan sirkulasi merupakan kegiatan kerja yang berupa memberikan bantuan kepada pemustaka perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka Akan tetapi teori lain menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi meliputi semua bentuk kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan pemanfaatan, pemustaka perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan pemakai jasa perpustakaan (Soetminah, 1992).

Pelayanan sirkulasi merupakan jasa utama perpustakaan. Bagian sirkulasi dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian sirkulasi merupakan yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka dan sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Untuk itu pustakawan pada bagian sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra suatu perpustakaan. Mengingat pentingnya layanan sirkulasi maka dalam pemberian pelayanan harus memuaskan. Hal ini bisa ditunjang oleh pustakawan yang handal serta system pelayanan yang bagus. Aktifitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, yang dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 30 Tahun 2001 dan dimasukkan dalam lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2001 Nomor 31 sejak tahun 2004 dengan visi “Menjadikan perpustakaan dan arsip sebagai wahana terciptanya masyarakat pembelajar Sulawesi Selatan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, adalah salah satu perpustakaan yang berfungsi untuk melayani masyarakat umum atau anggota lapisan masyarakat yang memerlukan jasa perpustakaan dan informasi. Perpustakaan ini mempunyai beberapa layanan salah satunya adalah layanan sirkulasi yang berhubungan langsung dengan pengguna (BPAD Provinsi Sul-Sel).

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis yang diperoleh oleh presepsi pemustaka, ada beberapa permasalahan tentang pelayanan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, permasalahan

tersebut antara lain, pustakawan masih kurang efektif dalam membantu dan memberikan informasi kepada pemustaka, terutama dalam hal pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, pencarian koleksi serta kemampuan pustakawan dalam menjelaskan informasi koleksi yang tersedia. Selain itu, beberapa penataan koleksi yang belum sepenuhnya tepat menyebabkan sebagian pemustaka merasa kebingungan untuk mencari bahan pustaka yang diinginkan. Hal tersebut sangat mengkhawatirkan jika tidak diperhatikan, karena berbagai persepsi negatif pustakawan akan muncul yang dapat merugikan dan citra perpustakaan akan jadi buruk. Agar perpustakaan dapat memainkan perannya dengan baik dan berdayaguna maka perpustakaan harus lebih memperhatikan masalah-masalah tersebut. Oleh karena itu, seluruh pustakawan perlu dibekali pengetahuan dan keterampilan, terlebih khusus pada bagian pelayanan sirkulasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis perlu mengadakan penelitian di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan terkait dengan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi, sehingga hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perpustakaan umum lainnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka permasalahan utama sebagai berikut: Bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?

1. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap sistem pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Bagaimana persepsi terhadap cara pustakawan menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?

C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian

1. Definisi Operasional

- a) Pengertian Persepsi adalah keseluruhan individu yang menjadi objek atau sumber data penelitian yang dilakukan oleh pustakawan (Poerwadarminta 2003, 746). Sedangkan menurut penulis, persepsi adalah Pendapat atau penilaian terhadap kualitas pelayanan sirkulasi.
- b) Pengertian Pemustaka adalah pemakai yang berasal dari latar belakang yang berbeda yang membutuhkan informasi perpustakaan (Sulistyo-Barsuki 1991, 23). Sedangkan menurut penulis, pemustaka adalah Orang yang memanfaatkan atau menggunakan koleksi perpustakaan.
- c) Pengertian kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah tingkat baik buruknya sesuatu kadar, derajat, taraf atau mutu (Depdikbud 2001). Sedangkan menurut penulis kualitas adalah suatu ukuran nilai lebih yang melekat pada suatu objek.
- d) Pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (Hasan Alwi, 2007). Sedangkan menurut penulis,

pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain.

- e) Pengertian sirkulasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perputaran/ peredaran dan terbitan yang memiliki cakupan luas. Sedangkan menurut penulis, sirkulasi merupakan sebuah bentuk peminjaman dan pengembalian serta bentuk layanan.
- f) Perpustakaan menurut para ahli adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum (Sjahria-Pamuntjak 2000, 3). Sedangkan menurut penulis perpustakaan adalah tempat atau wadah untuk mencari informasi sesuai yang di inginkan.

Berdasarkan definisi di atas, peneliti dapat mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi adalah suatu pemahaman atau pendapat terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang sesuai dengan harapan pemustaka atau pemakai perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Secara operasional ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Permasalahan yang menjadi pokok penelitian ini adalah persepsi pemustaka tentang kinerja pustakawan

terhadap pelayanan sirkulasi. Objek penelitian adalah pemustaka dan pustakawan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

D. Kajian Pustaka

Dalam membahas judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”, ada beberapa buku atau karya tulis yang penulis anggap relevan dengan objek penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Sulistyio Basuki dalam bukunya *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Dalam buku ini dibahas tentang gambaran umum mengenai ilmu perpustakaan. Pembahasannya meliputi definisi ilmu perpustakaan dan perpustakaan ditinjau dari segi objeknya. Pada pembahasan ilmu perpustakaan dilihat dari definisinya sebagai suatu ilmu, yaitu pengetahuan yang tersusun rapi yang menyangkut tujuan, objek, fungsi perpustakaan, serta fungsi metode, penyusunan, teknik, dan teori yang digunakan dalam pemberian jasa perpustakaan
2. A. Mulyani Nurhadi dalam bukunya *Sejarah Perpustakaan dan Pengembangan di Indonesia*. Dalam buku ini membahas mengenai pengertian persepsi dan pandangan proses terjadinya persepsi. Kemudian membahas tentang faktor penyebab persepsi dan aspek-aspek persepsi.
3. Skripsi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Uiversitas Isalam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam terbitannya tentang layanan sirkulasi dan kualitas pelayanan yang membahas mengenai

beberapa pandangan dan pendapat ahli tentang pengertian persepsi, factor terjadinya persepsi dan layanan sirkulasi beserta tujuan dari layanan sirkulasi.

4. Abror Khozin dalam hasil penelitiannya *Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen*. membahas mengenai beberapa pandangan dan pendapat ahli tentang pengertian perpustakaan dan perpustakaan umum.
5. Tjiptono dalam bukunya *Strategi Pemasaran*. Dalam buku ini membahas pengertian kualitas dan menjelaskan lebih rinci tentang kualitas pelayanan dalam bidang jasa.
6. Ejournal Mahasiswa Universitas Padjadjaran Vol.1 No. 1 (2012), membahas tentang pengaruh kualitas layanan sirkulasi terhadap pencitraan perpustakaan institute pemerintah dalam negeri (IPDN) Jatinogoro.
7. Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang membahas berbagai aspek tentang layanan sirkulasi pada sebuah perpustakaan perguruan tinggi.

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

- a) Untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

- b) Untuk mengetahui cara pustakawan menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan tentang layanan sirkulasi di perpustakaan.
2. Diharapkan dapat memperkaya kajian serta menambah wawasan dan pengembangan mata kuliah ilmu perpustakaan khususnya dalam pelayanan sirkulasi di perpustakaan umum
3. Diharapkan dapat dijadikan masukan untuk mengevaluasi layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

KUESIONER

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

ABDUL AZIS
40400110001

A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nomor Responden :

Pekerjaan :

Asal Instansi/Universitas :

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada
2. Berilah tanda (X) atas jawaban yang dipilih dengan menyesuaikan keadaan yang sebenarnya.

C. PERTANYAAN KUESIONER

1. Menurut saudara apakah kualitas pelayanan sirkulasi yang diterapkan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah baik?
a. Sangat Baik c. Kurang Baik
b. Cukup Baik d. Tidak Baik
2. Apakah saudara sudah merasa puas terhadap pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?
a. Sangat Puas c. Kurang Puas
b. Puas d. Tidak Puas
3. Bagaimana menurut Saudara hubungan kerja sama antara pustakawan bagian pelayanan sirkulasi dengan pustakawan bagian layanan yang lain?
a. Sangat baik c. Kurang Baik
b. Cukup Baik d. Tidak Baik

4. Bagaimana tanggapan anda tentang jumlah dan kelengkapan bahan pustaka yang disirkulasikan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. cukup memuaskan
 - c. Kurang Memuaskan
 - d. Tidak Memuaskan
5. Apakah jumlah bahan pustaka yang dipinjam sesuai dengan kebutuhan Saudara?
 - a. Sangat Sesuai
 - b. Cukup Sesuai
 - c. Kurang Sesuai
 - d. Tidak Sesuai
6. Bagaimana menurut saudara tentang jangka waktu yang diberikan untuk peminjama bahan pustaka selama dua pekan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Cukup Memuaskan
 - c. Kurang memuaskan
 - d. Tidak memuaskan
7. Apakah pustakawan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Ramah
 - b. Cukup Ramah
 - c. Kurang Ramah
 - d. Tidak Ramah
8. Apakah pustakawan membantu Saudara, jika Saudara kesulitan dalam mencari informasi/ bahan pustaka yang dibutuhkan?
 - a. Sangat Membantu
 - b. Cukup Membantu
 - c. Kurang Membantu.
 - d. Tidak membantu
9. Menurut Saudara, apakah pustakawan mampu memberikan informasi tentang letak, jenis bahan pustaka apa saja yang saudara butuhkan ?
 - a. Sangat Mampu
 - b. Cukup Mampu
 - c. Kurang Mampu
 - d. Tidak Mampu
10. Apakah system yang digunakan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah sudah baik?
 - a. Sangat baik
 - b. Cukup Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
11. Bagaimana tanggapan saudara mengenai sistem peminjaman dan pengembalian bahan pustaka apa sudah membantu memenuhi kebutuhan?
 - a. Sangat membantu
 - b. Cukup Membantu
 - c. Kurang membantu
 - d. Tidak membantu
12. Menurut saudara, apakah pustakawan sangat bijaksana terhadap pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka?
 - a. Sangat bijaksana
 - b. Cukup Bijaksana
 - c. Kurang bijaksana
 - d. Tidak bijaksana

13. Menurut saudara cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka?
- a. Sangat baik
 - b. Cukup Baik
 - c. Kurang Baik
 - d. Tidak Baik
14. Apakah anda terbebani dengan besarnya denda apabila terlambat mengembalikan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan?
- a. Sangat terbebani
 - b. Cukup Terbebani
 - c. Kurang terbebani
 - d. Tidak terbebani
15. Apakah saudara pernah mendapat diskon atau potongan apabila dendanya sangat besar?
- a. Sangat pernah
 - b. Cukup Pernah
 - c. Kurang pernah
 - d. Tidak pernah
16. Menurut pendapat saudara, bagaimana cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka?
- a. Sangat baik
 - b. Cukup Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
17. Apakah pustakawan dapat menerima uang atau denda apabila pemustaka menghilangkan bahan pustaka sesuai dengan harga buku yang dihilangkannya?
- a. Sangat menerima
 - b. Cukup Menerima
 - c. Kurang menerima
 - d. Tidak menerima
18. Apakah saudara pernah mendapat keringanan apabila menghilangkan bahan pustaka?
- a. Sangat pernah
 - b. Cukup Pernah
 - c. Kurang pernah
 - d. Tidak pernah
19. Menurut saudara, apakah pustakawan dapat menerima penggantian bahan pustaka yang hilang meskipun judulnya berbedah tapi subjeknya sama?
- a. Sangat menerima
 - b. Cukup Menerima
 - c. Kurang menerima
 - d. Tidak menerima



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Persepsi Pemustaka

1. Pengertian Persepsi

Pengertian persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indra. Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang pernah diperoleh melalui proses berpikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu.

Proses terjadinya persepsi bahwa terjadinya penerimaan suatu stimulasi atau rangsangan melalui alat indra yaitu penglihatan, pendengaran, perabaan, sentuhan rasa. Stimulasi dalam hal ini merupakan tanggapan dalam pelayanan perpustakaan, peminjaman koleksi, pelayanan informasi dan berbagai jenis pelayanan lainnya yang dapat di manfaatkan oleh masyarakat.

Persepsi seseorang sangat bergantung pada bentuk dan kondisi layanan perpustakaan, dalam hal ini bagaimana perilaku petugas perpustakaan dalam melayani masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dikemukakan beberapa pengertian tentang persepsi.

Persepsi menurut Suwarno (2009, 52) dapat didefinisikan, “sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang”. Sedangkan menurut Walgito (2002, 69), “Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan yaitu merupakan proses diterimanya

stimulus oleh individu melalui alat indera namun proses itu tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi”.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui penilaian atau kesan seseorang terhadap suatu objek ataupun informasi yang diterima melalui panca inderanya, pada akhirnya dapat menentukan tindakan dari orang yang bersangkutan.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi seseorang tidak timbul begitu saja. Tentu ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor itulah yang menyebabkan mengapa dua orang yang melihat sesuatu mungkin memberikan interpretasi yang berbeda tentang yang dilihatnya. Menurut Pareek seperti dikutip oleh Arisandy (2004, 26) terdapat empat faktor utama yang menyebabkan terjadinya perbedaan persepsi, antara lain:

a. Perhatian

Terjadinya persepsi pertama kali diawali oleh adanya perhatian. Tidak semua stimulus yang ada di sekitar kita dapat kita tangkap semuanya secara bersamaan. Perhatian kita hanya tertuju pada satu atau dua objek yang menarik bagi kita.

b. Kebutuhan

Setiap orang mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi, baik itu kebutuhan menetap maupun kebutuhan sesaat.

c. Kesiediaan

Adalah harapan seseorang terhadap suatu stimulus yang muncul, agar memberikan reaksi terhadap stimulus yang diterima lebih efisien sehingga akan lebih baik apabila orang tersebut telah siap terlebih dulu.

d. Sistem nilai

Sistem nilai yang berlaku dalam diri seseorang atau masyarakat akan berpengaruh terhadap persepsi seseorang.

Selain itu, Rakhmat (1994) yang dikutip oleh Sobur (2003, 23) menyebutkan, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang dapat dikategorikan sebagai berikut yaitu,

- a. Faktor fungsional, dihasilkan dari kebutuhan, kegembiraan (suasana hati), pelayanan, dan pengalaman masa lalu seorang individu;
- b. Faktor struktural, berarti bahwa faktor tersebut timbul atau dihasilkan dari bentuk stimuli dan efek-efek netral yang ditimbulkan dari sistem syaraf individu;
- c. Faktor situasional. Faktor ini banyak berkaitan dengan bahasa non verbal;
- d. Faktor personal, yang terdiri atas pengalaman, motivasi, kepribadian.

Ada dua pandangan mengenai proses persepsi menurut

Ada dua pandangan mengenai proses persepsi menurut Nurhadi (1991, 29) yaitu:

1. Persepsi personal, berlangsung cepat dan otomatis tanpa banyak pertimbangan orang membuat kesimpulan tentang orang lain dengan cepat berdasarkan penampilan fisik dan perhatian sekilas.

2. Persepsi sosial adalah sebuah proses yang kompleks orang mengamati orang lain dengan teliti hingga di peroleh analisis secara lengkap terhadap personal, situasional, dan behavior.

a. Faktor Penyebab Persepsi

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi bisa terletak dalam diri yang membentuk persepsi itu sendiri, dalam diri objek atau target yang di artikan, atau dalam konteks situasi di mana persepsi tersebut di buat. Terdapat empat karateristik penting dari faktor-faktor pribadi dan sosial yang terdapat dalam persepsi, yaitu:

- 1) Faktor dari diri objek stimulus
- 2) Faktor pribadi
- 3) Faktor pengaruh kelompok
- 4) Faktor pribadi latar belakang kultural.

Persepsi individu dipengaruhi oleh faktor fungsional dan struktural. faktor fungsional ialah faktor yang bersifat personal. Misalnya kebutuhan individu, usia, pengalaman masa lalu, kepribadian, jenis kelamin dan hal-hal yang lain yang bersifat subjektif. Faktor struktural adalah faktor di luar individu, misalnya lingkungan, budaya, dan norma sosial yang sangat berpengaruh seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.

3. Aspek-Aspek Persepsi

Pada hakekatnya sikap merupakan sesuatu interaksi dari berbagai komponen, dimana komponen-komponen tersebut menurut Allport (dalam Mar'at 1991) ada tiga yaitu:

a. Komponen kognitif

Yaitu komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang obyek sifatnya. Dari pengetahuan ini kemudian akan terbentuk sesuatu keyakinan tertentu tentang obyek sikap tersebut.

b. Komponen Afektif.

Yaitu berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Jadi sikapnya evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai kebudayaan atau sistem nilai yang di miliki.

c. Komponen konetif.

Yaitu merupakan kesiapan seseorang untuk bertindak laku berhubungan dengan objek sikapnya.

4. Pemustaka

Istilah pengguna perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka muncul. Menurut Sutarno NS dalam *Kamus Perpustakaan dan Informasi* mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan (2008: 150), sedangkan pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan (2008: 156).

Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43

Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan, sedangkan menurut Wiji Suwarno (2009:80).

pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).

1. Jenis Pemustaka

Jenis Pemustaka memiliki dua kriteria yaitu :

- a. Kriteria objektif seperti kategori sosio-profesional, bidang spesialisasi, sifat kegiatan yang menyebabkan perlunya informasi, dan alasan menggunakan system informasi
- b. Kriteria sosial dan psikologis seperti sikap dan nilai menyangkut informasi pada umumnya dan hubungannya dengan unit informal pada khususnya; sebab dan alasan yang berkaitan dengan perilaku mencari informasi dan komunikasi, perilaku sosial serta profesional Pemustaka.

Jenis Pemustaka dapat dinyatakan sebagai :

- a. Pemustakayang belum terlibat dalam kehidupan aktif seperti pelajar dan mahasiswa
- b. Pemustaka yang mempunyai pekerjaan, informasi yang diinginkan merupakan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.

2. Karakter Pemustaka

Perpustakaan perlu mengetahui beberapa karakteristik Pemustaka terutama dalam menunjang aktivitasnya. Penna (1988) mengungkapkan karakteristik tersebut adalah :

1. *Individual or group* yaitu apakah Pemustaka datang ke perpustakaan sebagai individu atau sebagai suatu kelompok.
2. *Place of learning*, yaitu tempat yang biasa digunakan oleh Pemustaka untuk membaca buku atau belajar.
3. *Social situation*, yaitu aspek sosial dari Pemustaka.
4. *Leisure or necessity factor*, yaitu apakah Pemustaka berkunjung ke perpustakaan untuk sekedar mengisi waktu luang atau karena dia membutuhkan buku atau informasi tertentu.
5. *Subject of study*, yaitu bidang apa yang sedang didalami Pemustaka. Apakah dia sedang menulis mengenai suatu subjek tertentu yang sangat khusus, atau sedikit lebih luas.
6. *Level of study*, yaitu tingkat pendidikan Pemustaka. Kebutuhan mahasiswa S1 tentu berbeda dengan kebutuhan mahasiswa tingkat S2 atau S3.
7. *Motivation*, yaitu sejauh mana keinginan dan antusiasme Pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Menurut Septiyantono (2003) ada berbagai sifat dan karakter Pemustaka yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi Pemustaka:

1. Pendiam dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya,
2. Tidak sabar, dapat mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin,

3. Banyak bicara dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya,
4. Banyak permintaan, dengarkan dan segera penuhi permintaannya serta minta maaf dan memberi alternative lain apabila permintaan tidak tersedia,
5. Peragu, dengan memberi kepercayaan, tenang, dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikuti seleranya,
6. Senang membantah harus dihadapi dengan tenang, dan jangan pernah terpancing untuk berdebat,
7. Lugu dihadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan,
8. Siap mental, dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki, tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terima kasih atas kunjungannya,
9. Yang curiga dihadapi dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul,
10. Yang sombong dihadapi dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati.

3. *Kebutuhan Pemustaka*

Pemustaka berkunjung ke perpustakaan karena adanya suatu kebutuhan yang ingin dipenuhi. Ada tiga kebutuhan yang sering ditemui pada Pemustaka perpustakaan menurut Fisher (1988) antara lain :

-) *Need for information* , merupakan suatu kebutuhan akan informasi yang bersifat umum
-) *Needs for material and facilities*, merupakan kebutuhan untuk mendapatkan buku-buku atau bahan pustaka lain, serta kebutuhan akan fasilitas perpustakaan yang menunjang kegiatan belajar
-) *Needs for guidance and support*, merupakan kebutuhan untuk mendapatkan bimbingan atau petunjuk yang memudahkan pengguna mendapatkan apa yang diinginkan.

Selain itu, untuk mengetahui lebih jauh tentang kebutuhan pemustaka, dapat juga dilakukan survey atau penelitian yaitu:

1. berkaitan dengan status diri, apakah yang pemustaka kita itu masih single atau sudah menikah, atau usia untuk siap menikah, dari penggolongan itu saja, kita sebagai pengelola perpustakaan bisa melakukan analisis berkaitan dengan sikap dan perlakuan kita terhadap para pemustaka
2. berkaitan dengan tingkat pendidikan dari pemustaka, ada yang berpendidikan hingga mencapai gelar guru besar akademik, tetapi ada pula yang berpendidikan setingkat SMA.
3. pemustaka kita apakah tergolong sebagai pemustaka yang aktif, atau pemustaka yang pasif. Pemustaka aktif tentu dia akan menemukan sesuatu yang menarik di perpustakaan. Dia aktif melakukan peminjaman buku, aktif membaca, aktif mencari informasi dan senang berkunjung di perpustakaan di sela waktu luangnya, situasi demikian membuat pengelola

perpustakaan perlu untuk meningkatkan layanan itu. Kelompok yang demikian sering dikatakan sebagai pemustaka yang cinta pada perpustakaan. Sedangkan bagi pemustaka yang pasif, perlu kita analisis lebih jauh, apa yang membuat pemustaka hanya datang ke perpustakaan hanya untuk mencari sesuatu yang dibutuhkan. Bagaimana caranya agar perpustakaan menjadi salah satu kebutuhan untuk dikunjungi. Dibutuhkan kreativitas pengelola perpustakaan untuk menciptakan sesuatu yang menjadi daya tarik buat pemustaka.

4. ada pula pemustaka yang datang ke perpustakaan dengan tujuan untuk mendapatkan ketenangan, dengan duduk dan diam di perpustakaan. Aktivitas membacanya sedikit, tetapi dia menikmati suasana di perpustakaan, dengan dukungan hawa yang sejuk di perpustakaan dan suasana yang nyaman dan tenang.
5. kelompok yang lain lagi barangkali adalah dari golongan pegiat literasi. Kelompok ini aktif melakukan studi pustaka di berbagai perpustakaan untuk mencari berbagai sumber informasi yang kemudian dituangkan kembali dalam sebuah tulisan. Kelompok pegiat literasi dewasa ini semakin tumbuh dan berkembang di Indonesia, mereka membentuk satu wadah dalam topik yang khusus maupun juga terbuka untuk semua tema.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor dan faktor-faktor tersebut yang membuat persepsi setiap individu berbeda antara yang satu dengan yang lainnya.

B. Kualitas Pelayanan Sirkulasi

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001).

Selanjutnya definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler 2002, 83).

Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Menurut (Tjiptono, 2007) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima memperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dari definisi-definisi di atas tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang dituju melalui sikap sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang

harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

2. Pengertian Pelayanan Sirkulasi

Dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (Lasa, 1993, 1).

Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Pengertian layanan sirkulasi adalah layanan pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. menurut Rahayuningsih (2007, 95)

Senada dengan pendapat diatas, menurut (Yusup 1996, 69) pelayanan sirkulasi merupakan pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pemakai perpustakaan dalam bentuk meminjamkan koleksi atau sumber-sumber informasi selama beberapa waktu sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan. Waktu peminjaman dapat sehari, dua hari atau seminggu. Proses dari pelayanan sirkulasi dimulai dari perpustakaan, pemakai yang meminjam buku untuk dibaca di rumah kemudian dikembalikan ke perpustakaan dan selanjutnya dipinjam oleh pemakai yang lain sampai koleksi tersebut tidak dapat digunakan lagi karena rusak.

3. Tujuan dan Fungsi Sirkulasi

Menurut (Lasa 2004, 14) penyediaan jasa pelayanan sirkulasi ini mutlak diperlukan dalam setiap perpustakaan. Tujuan dari adanya pelayanan sirkulasi adalah sebagai berikut, agar koleksi di suatu perpustakaan dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin, akan segera diketahui anggota yang meminjam koleksi dan waktu pengembaliannya; terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas, diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi. Guna mencapai tujuan tujuan tersebut dapat tercapai, maka dilakukan hal-hal sebagai berikut:

- a) Prosedur yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
- b) Pencatatan kegiatan secara teratur
- c) Keamanan koleksi dapat terjaga dengan baik
- d) Pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat dikerjakan dengan cepat, tepat dan mudah.

Sedangkan menurut (Basuki 1991, 257) tugas dan fungsi bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a) Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan

Petugas yang bertugas di bagian pelayanan sirkulasi selalu mengawasi setiap pemakai yang masuk ke perpustakaan. Pada waktu melaksanakan tugasnya, petugas bagian sirkulasi mengawasi pemakai dengan sikap yang ramah namun tegas.

- b) Pendaftaran anggota, perpanjangankeanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan.

Petugas pelayanan sirkulasi melayani pembuatan kartu anggota perpustakaan. Petugas memberikan blangko kepada pemakai yang ingin menjadi anggota perpustakaan. Pemakai mengembalikan blangko yang telah diisi disertai kelengkapan yang lain. Bagi perpustakaan perguruan tinggi kartu mahasiswa dapat digunakan juga sebagai kartu anggota perpustakaan.

- c) Meminjamkan buku, mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.

Petugas bagian pelayanan sirkulasi memberikan pelayanan peminjaman buku, pengembalian buku dan perpanjangan buku kepada setiap pemakai perpustakaan. Petugas bagian sirkulasi menerima pesanan buku yang akan dipinjam pemakai sehingga buku yang dikembalikan diperiksa apakah masuk dalam daftar yang dipesan pemakai lain atau tidak, apabila dipesan maka buku tidak dapat diperpanjang lagi.

- d) Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.

Petugas bagian pelayanan sirkulasi menarik denda bagi pemakai perpustakaan yang terlambat mengembalikan buku yang dipinjam. Adanya penarikan denda terhadap pemakai merupakan sanksi atas kelalaian pemakai yang dapat merugikan pemakai lain serta dapat meningkatkan disiplin dan ketaatan kepada peraturan perpustakaan.

Besarnya denda yang ditarik antara bahan satu dengan yang lain berbeda. Setiap perpustakaan mempunyai kebijakan masing-masing dalam hal penarikan denda.

- e) Mengeluarkan surat peringatan atau tagihan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.

Bagian sirkulasi mengeluarkan surat peringatan kepada pemakai yang terlambat lama mengembalikan buku yang dipinjam. Surat tagihan dikirim beberapa kali, apabila tidak memenuhi panggilan maka keanggotaan di perpustakaan perlu diperingatkan.

- f) Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku khususnya buku hilang atau rusak.

Pemakai yang menghilangkan buku yang dipinjam harus mengganti dengan buku yang sama atau membayar ganti rugi sebesar harga buku yang hilang ditambah dengan biaya pengolahan. Sedangkan pemakai yang merusakkan buku diharuskan mengganti ongkos untuk perbaikan buku.

- g) Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.

Bagian pelayanan sirkulasi bertanggung jawab terhadap semua berkas yang berurusan dengan kegiatan peminjaman misalnya berkas anggota, peminjaman buku, daftar buku yang terlambat, uang denda, uang ganti rugi buku yang hilang dan kartu yang hilang.

- h) Membuat statistika peminjaman dan pengembalian.

Kegiatan pembuatan statistika peminjaman dan pengembalian dilakukan setiap hari oleh bagian pelayanan sirkulasi. Kegiatan yang termasuk dalam pembuatan statistika meliputi; statistika keanggotaan, anggota baru, jumlah buku yang dipinjam, buku yang dikembalikan berdasarkan subyek dan jumlah pengunjung perpustakaan.

i) Mengawasi urusan penitipan tas.

Bagian pelayanan sirkulasi memberikan pelayanan penitipan tas dan barang-barang milik pemakai yang tidak boleh dibawa masuk ke perpustakaan. Bagi barang-barang yang berharga diharuskan dibawa pemakai. Perpustakaan memberikan tanda terima sebagai barang bukti penitipan.

Adapun pelayanan sirkulasi perpustakaan diharapkan mampu berfungsi sebagai:

- a) Penjaga keamanan koleksi
- b) Pelaksanaan administrasi kegiatan
- c) Tempat pelayanan informasi dan humas
- d) Pengontrol dan pemerata penyebaran informasi
- e) Penyajian data statistik.

4. Sistem Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu sistem terbuka (open access) dan sistem tertutup (closed access). Pada sistem terbuka pengunjung perpustakaan bebas ke tempat koleksi

perpustakaan diijarkan. Mereka dapat melakukan browsing atau membuka-buka, melihat-lihat buku, mengambil sendiri atau memilih koleksi yang dikehendaki. Ketika bahan pustaka tersebut tidak cocok, mereka dapat memilih bahan pustaka lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda. Menurut (Soeatminah 1992, 130) ada beberapa pedoman yang digunakan untuk mengatur sistem terbuka antara lain:

a. Penataan koleksi

Koleksi perpustakaan yang ada dibagian pelayanan sirkulasi harus ditata dan diatur secara sistematis atau menurut aturan klasifikasi untuk memudahkan pemakai mencari dan menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.

b. Rambu-rambu

Rambu-rambu yang ada di bagian pelayanan sirkulasi mempunyai peranan yang sangat penting. Rambu-rambu dibuat dengan singkat namun jelas dan diletakan pada tempat yang tepat. Wujud dari rambu-rambu dapat berupa tulisan.

c. Tataruang

Dalam sistem pelayanan terbuka dibutuhkan penjagaan yang ketat agar kehilangan bahan pustaka dapat di tekan. Pengaturan tataruang harus dapat mengawasi setiap pengunjung secara seksama. Pemakai

perpustakaan hanya dapat masuk dan keluar ruang sirkulasi melewati satu pintu sehingga dapat diawasi secara langsung.

d. Katalog perpustakaan

Perpustakaan perlu menyediakan katalog perpustakaan untuk memudahkan pemakai dalam temu kembali bahan pustaka walaupun pemakai dapat secara langsung ke rak buku.

Sedangkan dengan sistem tertutup pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi di rak. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas. Petugas yang akan mengambilkan sendiri koleksi di rak atas permintaan pengunjung.

Agar pemakai jasa perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik, maka perlu ditentukan sistem pelayanan yang jelas. Petugas perpustakaan dapat memilih salah satu alternatif sistem tersebut dengan menyesuaikan kondisi perpustakaan yang bersangkutan (Qalyubi, 2007).

5. Kegiatan Pelayanan Sirkulasi

Menurut (Soeatminah 1992, 140) kegiatan-kegiatan yang ada di bagian pelayanan sirkulasi antara lain:

a) Keanggotaan

Untuk menjadi anggota perpustakaan maka harus mendaftar dulu dengan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh perpustakaan.

b) Peminjaman Koleksi

Sistem peminjaman yang ada di perpustakaan tidak lepas dari sistem pelayanan yang diterapkan di suatu perpustakaan. Sistem peminjaman juga sering disebut dengan sistem kendali sirkulasi atau sistem sirkulasi.

Sistem peminjaman telah mengalami banyak perubahan mulai dari sistem manual hingga ke sistem yang berbantuan komputer. Ada berbagai macam sistem peminjaman yang ada di perpustakaan. Sistem yang diterapkan sebaiknya sistem yang memerlukan waktu paling sedikit dalam hal peminjaman buku dan pengembalian buku serta hemat dalam hal tenaga, uang dan materi. Apapun sistem yang diterapkan di perpustakaan, sistem peminjaman tersebut harus dapat memberikan informasi sebagai berikut:

- 1) Dapat memberikan informasi siapa yang meminjam buku tertentu dan kapan buku itu akan dikembalikan.
- 2) Buku-buku apa saja yang dipinjam dalam waktu tertentu.
- 3) Buku dalam subyek apa saja yang dipinjam pada hari tertentu serta jumlah buku per subyek yang dipinjam.
- 4) Buku apa saja yang harus dikembalikan pada tanggal tertentu.
- 5) Berapakah buku yang dikembalikan pada tanggal tertentu

c) Pengembalian koleksi

Untuk perpustakaan yang kecil kegiatan pengembalian koleksi jadi satu dengan peminjaman tetapi untuk perpustakaan yang besar antara peminjaman dan pengembalian koleksi terpisah lokasinya.

d) Penagihan.

Penagihan ini dilakukan apabila pemakai terlambat mengembalikan koleksi. Penagihan ini dapat dilakukan melalui telepon maupun surat.

e) Sanksi.

Sanksi ini diberikan tergantung pelanggaran yang dilakukan bisa berupa denda, sanksi administrasi maupun sanksi akademik.

f) Surat Keterangan Bebas Pustaka.

Surat keterangan bebas pustaka diberikan kepada pemakai sebagai bukti bahwa pemakai tidak mempunyai pinjaman atau kewajiban lain kepada perpustakaan. Pemberian surat keterangan bebas pustaka dimaksudkan agar koleksi terpelihara dan pemakai mematuhi peraturan perpustakaan. Bagi pemakai, surat keterangan bebas pustaka diperlukan untuk ujianakhir, yudisium, alasan cuti , dan pindah studi ke jurusan lain.

g) Tata Tertib Peminjaman.

Tata tertib peminjaman adalah kumpulan peraturan untuk menjaga ketertiban peminjaman dan pengembalian buku yang diedarkan/disirkulasikan.

Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.

Mengingat pentingnya layanan sirkulasi di perpustakaan, maka pustakawan harus mengetahui bagaimana cara melayani pemustaka untuk dapat menemukan bahan pustaka secara mudah dan tepat. Bagian ini sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan oleh pemustaka.

a. Layanan Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer*’ menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemakai perpustakaan (Qalyubi, 2007, 225). Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat.

b. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pemustaka perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.

C. Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan salah satu sumber ilmu pengetahuan yang memiliki peran sebagai penyebar informasi bagi seluruh lapisan masyarakat. Adapun pengertian perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. menurut (Sutarno 2006, 32),

Pendek kata perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.

Sementara (Pamuntjak 2000, 3), menyatakan bahwa perpustakaan umum ialah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga yang diadakan untuk dan oleh masyarakat. Setiap warga dapat menggunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan dan agama. Meminjam buku dan bahan lain dari koleksi perpustakaan dapat

dengan cuma-cuma atau dengan membayar iuran sekedarnya sebagai tanda kenggotaan dari perpustakaan tersebut

Dalam buku pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan umum dijelaskan bahwa, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan di pemukiman penduduk (kota atau desa) diperuntukkan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat penduduk pemukiman tersebut untuk melayani kebutuhannya akan informasi dan bahan bacaan (Depdikbud 2000, 5).

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa perpustakaan secara umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.

1. Tujuan Perpustakaan Umum

Pada dasarnya penyelenggaraan perpustakaan umum memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai. Menurut (Yusuf 1996, 18) tujuan perpustakaan umum antara lain :

- a. Mengembangkan minat baca serta mendayagunakan semua bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan umum.
- b. Mengembangkan kemampuan mencari, mengolah, dan memanfaatkan informasi yang tersedia di perpustakaan umum.
- c. Mendidik masyarakat agar dapat menggunakan informasi yang tersedia di perpustakaan umum.
- d. Meletakkan dasar-dasar ke arah belajar mandiri.

- e. Memupuk minat baca dan menumbuhkan daya apresiasi dan imajinasi masyarakat.
- f. Mengembangkan kemampuan untuk memecahkan masalah, tanggung jawab dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan nasional.

Dalam Manifesto Perpustakaan Umum UNESCO yang dikutip oleh (Sulistyo-Basuki 1991, 46) dinyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai empat tujuan utama yaitu:

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
- b. Menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan sedang hangat dalam kalangan masyarakat.
- c. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka. Fungsi ini sering disebut sebagai fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat disebut sebagai pendidikan berkesinambungan ataupun pendidikan seumur hidup. Pendidikan seperti ini hanya dapat dilakukan oleh perpustakaan umum karena perpustakaan umum merupakan satusatunya pranata kepustakawanan yang terbuka bagi umum. Perpustakaan nasional juga terbuka untuk umum namun

untuk memanfaatkannya tidak selalu terbuka langsung bagi perorangan, adakalanya harus melalui perpustakaan lain.

- d. Bertindak sebagai agen kultural artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni.

Sedangkan dalam (Buku Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum 1992, 6) tujuan perpustakaan umum dirinci ke dalam tiga jenis tujuan sebagai berikut:

- a. Tujuan Umum

Tujuan umum perpustakaan adalah membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup serta kesegaran jasmani dan rohani masyarakat berada dalam jangkauan layanan, sehingga berkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang pembangunan nasional.

- b. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional dan tujuan khusus Perpustakaan Umum adalah :

1. Mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca khususnya, serta mendayagunakan budaya tulisan dalam segala sektor kehidupan.
2. Mengembangkan kemampuan mencari, mengolah serta memanfaatkan informasi.
3. Mendidik masyarakat pada umumnya agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat guna dan berhasil guna.
4. Meletakkan dasar-dasar ke arah belajar mandiri.
5. Memupuk minat dan bakat masyarakat
6. Menumbuhkan apresiasi terhadap pengalaman imajinatif.
7. Meningkatkan kemampuan masyarakat untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan atas tanggung jawab dan usaha sendiri dengan mengembangkan kemampuan membaca masyarakat.
8. Berpartisipasi aktif dalam menunjang pembangunan nasional yang menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan dalam pembangunan sesuai kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

c. Tujuan Operasional

Tujuan operasional Perpustakaan Umum merupakan pernyataan formal yang terperinci tentang sasaran yang harus dicapai serta cara mencapainya, sehingga tujuan tersebut dapat dimonitor, diukur dan dievaluasi keberhasilannya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan umum adalah membina dan mendidik masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan

dan memanfaatkan bahan pustaka dengan baik agar mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Perpustakaan umum dituntut untuk dapat memberikan pengarahannya dan pendidikan tentang tujuan dan manfaat perpustakaan bagi masyarakat. Di samping itu perpustakaan umum juga berperan untuk mengembangkan kebiasaan membaca serta belajar mandiri masyarakat dengan cara mempergunakan bahan pustaka.

2. Fungsi Perpustakaan Umum

Untuk mencapai tujuan di atas Perpustakaan Umum mempunyai beberapa fungsi yang harus dilaksanakan. Hal ini dinyatakan dalam (Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum 1992, 2) bahwa fungsi Perpustakaan umum adalah:

- a. Menyediakan bahan pendidikan (edukatif).
- b. Menyediakan dan menyebarluaskan informasi (informatif).
- c. Menyediakan bahan-bahan yang berfungsi rekreasi (rekreatif).
- d. Menyediakan bahan-bahan yang berisi petunjuk, pedoman dan bahan-bahan rujukan bagi anggota masyarakat (referensif).
- e. Melestarikan bahan pustaka dan hasil budaya bangsa untuk dapat dimanfaatkan masyarakat umum (dokumentatif).
- f. Menyediakan layanan penelitian (riset kualitatif dan kuantitatif).

Sedangkan dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1988 dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 1988 yang dikutip oleh (Mudjito 1993, 13) dinyatakan bahwa fungsi perpustakaan umum adalah:

- a. Menghimpun dan mengolah bahan pustaka dan informasi.
- b. Memelihara dan melestarikan bahan pustaka dan informasi.
- c. Mengatur dan mendayagunakan bahan pustaka dan informasi sebagai bahan kegiatan belajar, pelayanan informasi, penelitian dan menumbuhkan minat dan kebiasaan membaca bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum berfungsi sebagai sarana pendidikan yang mengumpulkan, mengolah, melestarikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat umum dengan tujuan menumbuhkan minat baca masyarakat.

3. Koleksi Perpustakaan Umum

Koleksi perpustakaan merupakan unsur yang penting, karena layanan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh koleksi. Untuk dapat memberikan pelayanannya, maka perpustakaan harus berupaya menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Pengertian koleksi perpustakaan menurut (Siregar 2004, 2) adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi.

Koleksi perpustakaan tidak terbatas hanya pada buku saja, tetapi meliputi segala macam bentuk cetakan dan rekaman. Menurut (Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum 2000, 19) dinyatakan bahwa, koleksi perpustakaan umum mencakup bahan pustaka tercetak seperti

buku, majalah dan surat kabar, bahan pustaka terekam dan elektronik seperti kaset, video, piringan (disk) dan lain-lain.

4. Jenis-jenis Koleksi Perpustakaan umum

Jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna. Perpustakaan umum harus menyediakan berbagai koleksi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi untuk semua lapisan masyarakat. Semakin banyak koleksi yang terdapat di perpustakaan umum, maka semakin banyak informasi yang ada di perpustakaan tersebut. Menurut (Yusup 1995, 29) koleksi perpustakaan terdiri dari:

a. Buku Teks

Buku teks adalah buku yang membahas suatu bidang ilmu tertentu yang ditulis dengan tujuan untuk memudahkan pencapaian proses belajar mengajar antar murid dengan guru, termasuk juga antara mahasiswa dengan dosen.

b. Buku Referensi

Buku referensi adalah buku yang isinya maupun penyajiannya bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang bersifat spesifik atau khusus. Adapun yang tercakup pada buku referensi yaitu, (1). Kamus (2). Ensiklopedia (3). Buku tahunan (4). Buku pedoman (5). Direktori (6). Almanak (7). Bibliografi (8). Katalog (9). Indeks (10). Abstrak (11). Atlas (12). Dokumen pemerintah (13). Laporan hasil penelitian (14). Sumber informasi geografis, biografis dan petunjuk perjalanan.

c. Koleksi Media Cetak Bukan Buku

Yang dimaksud dengan karya media cetak bukan buku adalah segala macam penerbitan yang dicetak, tetapi tidak berbentuk buku. Untuk lebih jelasnya yang termasuk pada koleksi media cetak bukan buku, yaitu (1). Terbitan berkala (2). Pamflet (3). Brosur (4). Guntingan surat kabar (5). Gambar atau Lukisan (6). Globe.

d. Koleksi Media Elektronik

Yang dimaksud media elektronik adalah jenis koleksi yang bukan hasil cetakan, melainkan hasil teknologi elektronik. Produk teknologi yang sering dijadikan media komunikasi dan pendidikan instruksional adalah media pandang dengar (audiovisual), mikrofis, mikrorider, dan komputer.

Sedangkan menurut (Soeatminah 1992, 23) berdasarkan penyajiannya koleksi dapat dikelompokkan menjadi:

1. Buku Teks atau Monografi

Buku teks biasanya membahas satu masalah, yang dapat merupakan karya pengarang tunggal, ganda, atau karya editor. Monograf dapat berupa karya asli, terjemahan, atau karya saduran dan dapat diterbitkan dalam satu atau beberapa jilid.

2. Buku Fiksi

Buku fiksi adalah buku yang berisikan cerita rekaan, tidak nyata. Biasanya buku fiksi ini mempunyai tingkatan-tingkatan yang disesuaikan dengan tingkat umur pembaca, misalnya fiksi anak-anak, remaja dan untuk orang dewasa.

3. Majalah

Majalah sering disebut terbitan berkala. Majalah biasanya memiliki nomor urut, tahun terbit, dewan redaksi, dan diterbitkan.

4. Surat Kabar

Surat kabar termasuk terbitan berkala dengan kala terbit satu hari, maka sering disebut harian. Surat kabar memuat berita-berita yang sangat mutakhir, artikel-artikel, cerpen, dan lainnya.

5. Brosur atau Pamflet

Brosur adalah suatu terbitan yang isinya bersifat sementara, tidak diolah secara penuh seperti halnya buku, hanya berisi hal yang aktual dan diterbitkan dalam jumlah yang terbatas.

6. Buku Referensi

Buku referensi adalah buku yang isinya disusun dan diolah secara tertentu, biasanya dipakai sebagai tempat bertanya atau mencari informasi, tidak dibaca untuk keseluruhan. Yang tergolong pada buku referennsi antara lain, (a). Kamus, (b). Ensiklopedia, (c). Sumber Biografi, (d). Sumber Ilmu Bumi, (e). Bibliografi, (f). Buku Tahunan, (g). Buku Petunjuk, (h). Buku Pegangan, (i). Buku Kumpulan Indeks, (j). Buku Kumpulan Abstrak.

5. Layanan Perpustakaan Umum

Layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur yang penting dalam penyelenggaraan suatu perpustakaan. Menurut (Darmono 2001, 134) layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki

perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya.

Dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi (Buku Pedoman 1992, 53) dinyatakan bahwa, melalui layanan perpustakaan pengguna dapat memperoleh hal-hal sebagai berikut:

- a. Informasi yang dibutuhkan secara optimal
- b. Manfaat berbagai perkakas penelusuran tersedia.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa melalui kegiatan pelayanan yang diselenggarakan, perpustakaan dapat membantu pengguna untuk memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut (Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum 2000, 37) pelaksanaan layanan informasi kepada masyarakat meliputi kegiatan sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana operasional pelayanan informasi.
- b. Layanan sirkulasi.
- c. Layanan perpustakaan keliling.
- d. Layanan rujukan.
- e. Penelusuran literatur.
- f. Layanan bahan pandang dengar.
- g. Menyediakan bahan pustaka.
- h. Bimbingan membaca.
- i. Bimbingan pemakai perpustakaan.
- j. Bercerita kepada anak-anak.

- k. Membina kelompok pembaca.
- l. Menyebarkan informasi terbaru/kilat.
- m. Menyebarkan informasi terseleksi.
- n. Membuat analisis kepustakaan.
- o. Membuat statistik pelayanan informasi kepada masyarakat.

6. Sistem Layanan Perpustakaan Umum

Demi kelancaran pelaksanaan pelayanan, setiap perpustakaan harus melaksanakan sistem pelayanan. Secara umum sistem layanan perpustakaan ada dua macam, yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Kedua sistem tersebut akan dibahas pada uraian berikut:

a. Sistem Layanan Terbuka

Sistem layanan terbuka merupakan salah satu dari sistem layanan perpustakaan. Menurut (Yusuf 1995, 73) sistem layanan terbuka adalah sistem yang memberikan kebebasan kepada pengunjung untuk memasuki ruang koleksi dan memilih sendiri koleksi yang dibutuhkannya.

Sedangkan sistem layanan terbuka menurut (Lasa 1998, 5) adalah Suatu layanan yang memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai.

Sistem layanan terbuka dalam pelaksanaannya memiliki beberapa keuntungan dan kerugian. Ada beberapa keuntungan yang diperoleh dengan menerapkan sistem layanan terbuka antara lain :

1. Pemakai dapat melakukan pengambilan sendiri bahan pustaka yang di kehendaki dari jajaran koleksi.

2. Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.
3. Pemakai akan merasa lebih puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan.
4. Dalam sistem ini tenaga perpustakaan yang bertugas untuk mengambil bahan pustaka tidak diperlukan sehingga bisa diberi tanggung jawab di bagian lain

Walaupun banyak keuntungan yang diperoleh dari sistem terbuka, namun ada kerugian akibat sistem terbuka antara lain :

1. Ada kemungkinan pengaturan buku di rak penempatan (jajaran) menjadi kacau karena ketika mereka melakukan browsing. Buku yang sudah di cabut dari jajaran rak dikembalikan lagi oleh pemakai secara tidak tepat.
2. Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem yang bersifat tertutup.
3. Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar lalu lintas atau mobilitas pemakai lebih leluasa.
4. Membutuhkan keamanan yang lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dari jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau perobekan bahan pustaka.

b. Sistem Layanan Tertutup

Selain sistem layanan terbuka juga terdapat sistem layanan tertutup yang diterapkan di perpustakaan. Menurut (Soeatminah 1992, 131) sistem layanan tertutup adalah yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi, tetapi pengunjung boleh memilih pustaka yang ingin di pinjam melalui katalog perpustakaan dan setelah ditemukan sandi bukunya, dapat diminta pada petugas untuk mengambilnya.

Sedangkan (Lasa 1998, 5) menyatakan bahwa, sistem layanan tertutup adalah suatu layanan yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri akan koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia koleksinya akan diambil oleh petugas.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sistem layanan tertutup adalah sistem layanan yang tidak memberikan kebebasan kepada pengguna untuk mencari sendiri koleksi yang ada di perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam harus dicari melalui katalog, kemudian pengguna mencatat data buku yang akan dipinjam dan diberikan kepada petugas layanan untuk diambil dari jajaran koleksi. Dalam pelaksanaannya sistem layanan tertutup memiliki beberapa keuntungan. Keuntungan sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :

1. Letak buku di rak selalu terpelihara karena pengambilan buku dilakukan oleh petugas.

2. Angka kehilangan bahan pustaka atau buku dapat ditekan dengan memasukkan slip buku yang dipinjam.
3. Tidak memerlukan petugas khusus untuk mengawasi pengunjung perpustakaan Selain keuntungan tersebut di atas, sistem layanan tertutup juga memiliki kerugian yaitu :
 1. Pengunjung tidak akrab dengan bahan pustaka.
 2. Tidak puas memilih koleksi karena hanya lewat kartu katalog.
 3. Kartu katalog lekas rusak karena sering digunakan, berarti menambah tugas untuk selalu memperbaiki kartu katalog.
 4. Banyak buku yang kurang dikenal oleh pengunjung sehingga tidak pernah dipinjam

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem layanan tertutup merupakan sistem yang tidak memperbolehkan pengguna untuk mencari dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan dari jajaran koleksi, melainkan harus melalui petugas perpustakaan sehingga kerapian dan kehilangan buku lebih terjamin.

D. Pustakawan

Pelayanan dalam perpustakaan adalah merupakan ujung tombak suksesnya sebuah perpustakaan. Oleh sebab itu, Pustakawan harus dapat memberikan pelayanan yang baik bagi penggunanya. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan fungsinya, perpustakaan memerlukan tenaga yang memadai baik dari jumlah dan kualitas yang harus dimilikinya.

Jumlah dan kualitas dari tenaga pustakawan yang bekerja di lingkungan perpustakaan sangat bergantung dari jenis perpustakaan.

Badan Standardisasi Nasional (SNI 7495, 2009, 4), menyatakan “Jumlah sumber daya manusia yang diperlukan pada perpustakaan umum kabupaten/kota berjumlah sekurang-kurangnya 7 orang dengan rasio perbandingan 3:4 antara lain 3 (tiga) tenaga pustakawan dan 4 (empat) tenaga teknis”.

Selain itu, dalam Undang-undang R.I No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8 menjelaskan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa seorang pustakawan harus memiliki kompetensi dan pengetahuan dalam melaksanakan tugasnya.

Seorang pustakawan juga harus memenuhi persyaratan sebagai pustakawan yang ideal. Adapun persyaratan yang dibutuhkan bagi pustakawan dalam buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1992, 94) adalah sebagai berikut:

- a. Ramah dan menarik sehingga pengunjung betah di perpustakaan.
- b. Aktif dan selalu membantu memenuhi kebutuhan pengunjung.
- c. Selalu menambah pengetahuan agar lebih mudah dalam memberikan layanan.

- d. Kreatif dan dinamis dengan selalu mencari upaya untuk memberikan layanan.
- e. Dapat melakukan penelitian sederhana untuk meningkatkan layanan misalnya meneliti buku-buku yang disukai pengunjung dan lain-lain.
- f. Dapat mengantisipasi kebutuhan dan keinginan pengunjung terhadap bahan pustaka.
- g. Dapat melakukan berbagai metode layanan seperti cara bercerita, mengoperasikan proyektor film, slide, filmstrip dan lain-lain.
- h. Bekerjasama sesama petugas layanan sehingga bagian layanan semakin menarik bagi pengunjung perpustakaan umum.
- i. Dapat mengembangkan teknik layanan dengan saling belajar dan saling tukar pengalaman sesama petugas layanan.
- j. Dapat melakukan kerjasama antar perpustakaan, khususnya antar petugas bagian layanan.

Berdasarkan uraian di atas diketahui bahwa pustakawan tidak hanya memiliki kompetensi di bidang perpustakaan tetapi juga harus memenuhi persyaratan yang ideal sebagai pustakawan. Oleh karena itu, sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna berkunjung ke perpustakaan maka pustakawan harus memiliki kriteria tersebut agar pengguna senantiasa berkunjung dan merasa betah di perpustakaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia (Bungin 2008, 21). Dalam hal ini penulis hanya melakukan penelitian yang menggambarkan kualitas pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

B. Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dan subjek penelitian adalah pemustaka atau pengunjung di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono (2008: 117). Dalam hal ini yang menjadi obyek penelitian ialah seluruh sumber daya manusia yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan yang

menjadi responden ialah siapa saja yang masuk ke perpustakaan untuk mempergunakan fasilitas/ bahan pustaka perpustakaan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2000: 112), apabila jumlah populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya disebut penelitian populasi, selanjutnya jika populasi berjumlah besar (lebih dari 100) dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung setidak-tidaknya kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, kecilnya resiko yang ditanggung peneliti. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dengan maksud agar peneliti ini dapat di acak secara sederhana dengan mengambil 10% dari populasi yang ada sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 40 orang

D. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan dari Tanggal 11 November sampai dengan 11 Desember 2014 yang bertempat di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, yang berlokasi di jalan Sultan Alauddin, Makassar Sulawesi Selatan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggunakan satu cara, yaitu studi lapangan. Studi lapangan (*field research*) yaitu penelitian langsung yang dilakukan terhadap objek yang diteliti dengan cara; observasi, penyebaran kuesioner dan dokumentasi, guna untuk mendapatkan bahan atau

data secara deskriptif. Penulis melakukan peninjauan secara langsung pada lokasi penelitian antara lain.

1. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap objek (AnwarHasnun 2004, 24). Peneliti mengamati langsung fenomena yang ada di lapangan secara rinci, khususnya tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Kemudian akan diketahui beberapa fakta di lapangan dan didapat data yang nantinya akan dikumpulkan untuk dianalisis lebih lanjut.

2. Kuesioner

Kuesioner, yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu pengguna perpustakaan umum kota Medan yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui catatan lapangan atau dalam bentuk dokumentasi berupa foto yang dikumpulkan pada saat penelitian (Sugiyono 2009, 240)

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuantitatif. Selanjutnya data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka

persentase yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian untuk memperjelas dari hasil angka dalam bentuk kuantitatif.

Untuk menghitung presentase jawaban yang diberikan responden, peneliti menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = Presentase

f = jumlah jawaban yang diperoleh

N= jumlah responden (Sumber: Hadi, 2001, 421)

Penafsiran data dilakukan dengan menggunakan pedoman penafsiran data sebagaimana dikemukakan oleh supardi (1979, 20), sebagai berikut:

1%-25% = sebagian kecil

26%-49% = hampir setengahnya

50% = setengahnya

51%-75% = sebagian besar

76%-99% = pada umumnya

100% = keseluruhan (p.20).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

1. Sejarah Singkat *Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah*

Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu wilayah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia secara geografis menempati posisi yang amat strategis. Posisi strategis tersebut yang didukung oleh potensi yang ada dan keberhasilan pembangunan yang telah dicapai telah menempatkan Sulawesi Selatan sebagai pintu gerbang pembangunan dan pusat pelayanan kawasan timur Indonesia.

Berlakunya otonomi daerah yang merupakan pengalihan paradigma pembangunan dan birokrasi pemerintahan dari sentralistik ke desentralistik, sebab sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah mengandung konsekuensi logis perwujudan kemandirian daerah dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan.

Salah satu aspek yang turut menunjang keberhasilan manajemen adalah terjadinya informasi arsip dan bahan pustaka. Dilihat dari fungsinya, arsip disamping berperan sebagai informasi dalam penyelenggaraan administrasi dan manajemen (arsip dinamis) juga berperan sebagai bahan bukti sejarah perjuangan bangsa, sumber informasi bagi penelitian dan ilmu pengetahuan.

Mengantisipasi hal inilah Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan membentuk Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Peraturan Daerah Nomor 30 Tahun 2001 dan dimasukkan dalam lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2001 Nomor 31. Badan ini adalah gabungan dari 2 (dua) instansi vertikal sebelum otonomi daerah, yaitu: Arsip Nasional Wilayah Sulawesi Selatan dan Perpustakaan Nasional Daerah Sulawesi Selatan, yang mana kedua instansi vertikal ini bertanggung jawab ke pusat.

Jadi, dengan Perda No. 30 Tahun 2001, kedua instansi vertikal tersebut ditarik menjadi Perangkat Daerah yang bertanggung jawabnya langsung kepada Gubernur Sulawesi Selatan melalui Sekretaris Daerah Provinsi.

2. Visi dan Misi

) Visi

Visi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan ialah “Menjadikan Perpustakaan dan Arsip sebagai wahana terciptanya masyarakat pembelajar Sulawesi Selatan”.

) Misi

Dalam rangka menjabarkan visi yang telah ditetapkan, maka Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah menetapkan tujuh misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan;
2. Meningkatkan dan menciptakan SDM yang profesional dalam bidang perpustakaan dan arsip;

3. Meningkatkan pembangunan sarana, prasarana perpustakaan dan kearsipan;
4. Meningkatkan kerjasama di bidang perpustakaan dan kearsipan;
5. Meningkatkan layanan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi informasi;
6. Membina, mengembangkan promosi, minat dan kebiasaan membaca masyarakat;
7. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan, pembinaan dan pengawasan kearsipan dalam rangka mencapai tertib administrasi.

3. Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu unit kerja di bawah Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah sesuai Peraturan Daerah no.9 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah dan Lembaga Lain Provinsi Sulawesi yang memuat kedudukan, tugas dan fungsi. Uraian Tugas Pejabat BPAD Provinsi Sulawesi Selatan :

1. Kepala Badan

- a. Melaksanakan pembinaan dalam bidang kearsipan dan perpustakaan sesuai ketentuan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur.

- b. Perumusan kebijakan teknis kearsipan dan perpustakaan.
- c. Menyelenggarakan pembinaan kearsipan dan perpustakaan.
- d. Menunjang penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bidang arsip dan perpustakaan.
- e. Akuisisi pengolahan dan pelestarian arsip statis dan perpustakaan.
- f. Pembinaan tenaga fungsional Arsiparis dan Pustakawan, koordinator antar Lembaga dan Kabupaten/Kota dan antar Sektor.

2. Sekretariat Badan

Dipimpin oleh seorang Sekretaris yang tugasnya yaitu :

- a. Memberikan layanan teknis dan administrasi kepada semua Satuan Organisasi dalam Lingkungan Badan.
- b. Membantu Kepala Badan dalam menyelenggarakan koordinasi integrasi dan sinkronisasi dalam organisasi.
- c. Menyelenggarakan administrasi perkantoran.
- d. Menyelenggarakan urusan program/perencanaan badan.
- e. Menyelenggarakan urusan kepegawaian.
- f. Menyelenggarakan urusan rumah tangga, perlengkapan, keprotokolan dan kehumasan.
- g. Menyelenggarakan peningkatan sistem prosedur kerja dan ketatalaksanaan.

Sekretariat Badan terdiri dari :

1) Sub Bagian Keuangan :

- a) Melaksanakan Kegiatan Administrasi Anggaran.

b) Mempersiapkan Laporan Realisasi Anggaran Rutin dan Pembangunan.

c) Melaksanakan Administrasi Keuangan :

1. Pencatatan penerimaan dan pengeluaran anggaran.
2. Pencatatan penerimaan dan penyetoran atas pungutan PPNDN dan PPH.
3. Pencatatan dan pelaporan pendapatan negara bukan pajak (PNBP).
4. Pembukuan gaji.
5. Membuat laporan pertanggungjawaban laporan

2) Sub Bagian Kepegawaian

- a) Melaksanakan administrasi.
- b) Melakukan atau mempersiapkan data kepegawaian.
- c) Mempersiapkan usul formasi pegawai.
- d) Mempersiapkan usul pengangkatan pegawai.
- e) Mempersiapkan usul kenaikan pangkat & mutasi pegawai.
- f) Mempersiapkan informasi/bahan untuk formasi pegawai.
- g) Mempersiapkan bahan-bahan untuk usul kenaikan pangkat.
- h) Mempersiapkan bahan untuk mutasi kepegawaian.
- i) Mempersiapkan bahan usul pemberhentian pegawai.
- j) Mempersiapkan bahan untuk kenaikan gaji berkala.

3) Sub Bagian Program

- a) Melaksanakan analisa.

- b) Menyusun perencanaan dan program anggaran rutin serta anggaran pembangunan.
- c) Melaksanakan evaluasi program.
- d) Menyusun laporan program.

3. Badan Pengelolaan Arsip In Aktif

- a. Menyelenggarakan penilaian arsip dalam rangka akuisisi arsip, penyimpanan dan penataan, pengolahan, dan pelayanan arsip in aktif.
- b. Melaksanakan pelayanan arsip in aktif yang telah diterima.
- c. Melaksanakan pengolahan, penyimpanan dan penataan arsip in aktif.
- d. Membuat daftar pertelaan arsip in aktif.
- e. Melakukan penilaian dan akuisisi arsip in aktif

Badan Pengelolah Arsif In Aktif terdiri dari:

- 1) Sub Bidang Pelayanan Arsip In Aktif
 - a) Melakukan layanan informasi arsip in aktif konvensional.
 - b) Melakukan layanan informasi aktif in aktif media baru.
 - c) Menyelenggarakan jaringan informasi arsip in aktif.
 - d) Melakukan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait dalam rangka pelaksanaan tugas layanan arsip in aktif.
- 2) Sub Bidang Penyimpanan dan Penataan Arsip In Aktif
 - a) Melakukan penyimpanan dan penataan arsip in aktif yang telah diterima dari Badan/Dinas/Kantor/Unit-Unit Pelaksanaan Teknis dalam Jajaran Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

- b) Melakukan pemeliharaan, perawatan, pengamanan dan pengendalian arsip in aktif pada Pusat Penyimpanan Arsip (Record Centre) Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
 - c) Menyiapkan arsip in aktif untuk kebutuhan layanan informasi arsip in aktif.
- 3) Sub Bidang Pengolahan Arsip In Aktif
- a) Melakukan klasifikasi dan penilaian arsip in aktif.
 - b) Melakukan deskripsi arsip in aktif.
 - c) Membuat daftar pertelaan arsip in aktif sebagai sarana penemuan kembali arsip in aktif.
 - d) Melakukan restorasi dan pengawetan arsip in aktif.
 - e) Melakukan reprografi (Mikrofilm) arsip in aktif
- 4) Sub Bidang Akuisisi Arsip In Aktif
- a) Melakukan survei dan penilaian dalam rangka akuisisi arsip in aktif.
 - b) Melakukan seleksi dan penilaian terhadap arsip in aktif yang akan dipindahkan/diserahkan.
 - c) Menerima arsip in aktif yang diserahkan.
 - d) Melakukan seleksi dan penilaian arsip in aktif yang akan dimusnahkan.

4. Bidang Pengelolaan Arsip Statis

- a. Menyelenggarakan pengolahan arsip statis, pengolahan inventarisasi serta penerbitan sumber naskah.
- b. Melakukan pelayanan dan penerbitan sumber naskah arsip statis.
- c. Melakukan pelestarian arsip statis.
- d. Melakukan penyimpanan dan penataan arsip statis.

Bidang Pengelolaan Arsip Statis terdiri dari :

- 1) Sub Bidang Pelayanan dan Penerbitan Sumber Naskah Arsip Statis
 - a) Melakukan pelayanan informasi arsip statis konvensional.
 - b) Melakukan layanan informasi arsip statis media baru.
 - c) Menyelenggarakan jaringan informasi arsip statis.
 - d) Menyiapkan bahan penerbitan sumber naskah arsip statis.
 - e) Melakukan penerbitan sumber naskah arsip statis.
- 2) Sub Bidang Pelestarian Arsip Statis
 - a) Melakukan pemeliharaan dan pengendalian terhadap hal-hal yang akan merusak arsip konvensional dan arsip media baru.
 - b) Melakukan pekerjaan restorasi arsip konvensional dan arsip media baru.
 - c) Melakukan reprografi (Mikrofilm) arsip konvensional.
 - d) Menyelenggarakan laboratorium arsip.
 - e) Melakukan penjilidan arsip konvensional.
 - f) Melakukan processing dan reproduksi arsip media baru.
 - g) Melakukan seleksi arsip statis yang akan direstorasi

3) Sub Bidang Pengolahan Arsip Statis Sub Bidang Pengolahan Arsip Statis

- a) Melaksanakan klasifikasi arsip statis konvensional.
- b) Melaksanakan klasifikasi arsip statis media baru.
- c) Melaksanakan deskripsi arsip statis konvensional.
- d) Melaksanakan deskripsi arsip statis media baru.
- e) Melaksanakan penggabungan deskripsi arsip statis.

5. Bidang Layanan dan Pelestarian

- a. Menyelenggarakan layanan perpustakaan dan pelestarian bahan pustaka.
- b. Melakukan pengelolaan pelestarian dan pengembangan bahan pustaka.
- c. Melakukan layanan jasa dan informasi perpustakaan.
- d. Melakukan layanan keanggotaan, peminjam dan pengembalian koleksi perpustakaan.
- e. Melakukan layanan jasa teknis dan kelembagaan kearsipan.

Bidang Layanan dan Pelestarian terdiri dari :

1) Sub Bidang Layanan Perpustakaan

- a) Melakukan layanan pengunjung dan keanggotaan, peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan.
- b) Menyusun statistik pengunjung/anggota perpustakaan.
- c) Menyusun statistik bahan pustaka terbaca.

- d) Melakukan kerja sama dengan unit-unit terkait dalam rangka layanan perpustakaan.
- 2) Sub Bidang Pelestarian Bahan Pustaka
- a) Melakukan pemeliharaan, pengendalian dan pengamanan bahan pustaka.
 - b) Melakukan seleksi bahan pustaka yang akan direstorasi.
 - c) Melakukan pekerjaan restorasi bahan pustaka.
 - d) Melakukan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait dalam rangka pelestarian bahan pustaka.
 - e) Melakukan reprografi bahan pustaka.
- 3) Sub Bidang Otomasi Perpustakaan
- a) Mengalihkan media konvensional penemuan kembali bahan pustaka ke dalam media otomasi.
 - b) Membentuk jaringan otomasi layanan perpustakaan.
 - c) Memberikan layanan perpustakaan melalui media otomasi.
 - d) Melakukan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait dalam rangka otomasi bahan pustaka.
- 4) Sub Bidang Jasa Teknis dan Kelembagaan Kearsipan
- a) Memberikan jasa konsultasi lembaga-lembaga pemerintah badan swasta dan perseorangan terhadap pengembangan sistem kearsipan.

- b) Memberikan jasa konsultasi kearsipan lembaga-lembaga pemerintah dan swasta mengenai penyusutan, penataan dan penyelamatan dokumen arsip.
 - c) Memberikan jasa konsultasi dengan lembaga-lembaga pemerintah dan swasta mengenai pengembangan sumber daya manusia kearsipan.
 - d) Memberikan layanan jasa konsultasi teknis rancang bangun gedung dan tata ruang arsip sesuai dengan standar kearsipan.
 - e) Melaksanakan bantuan bimbingan teknis dan pelatihan kearsipan di berbagai instansi pemerintah.
6. Bidang Deposit, Pengembangan dan Pengelolaan Bahan Pustaka
- a. Menyelenggarakan deposit dan pengembangan pengelolaan bahan pustaka.
 - b. Melakukan pengolahan serah dan simpan karya cetak dan rekam.
 - c. Melakukan pengembangan dan pengolahan bahan pustaka dan survei, koleksi bahan pustaka.

Bidang Deposit, Pengembangan dan Pengelolaan Bahan Pustaka terdiri dari :

- 1) Sub Bidang Deposit, pengembangan dan Pengolahan bahan Pustaka terdiri dari :

Karya cetak/karya rekam :

- a) Melakukan penelitian dan analisa kebutuhan bahan pustaka.
- b) Melakukan pengadaan bahan pustaka, karya cetak/karya rekam.

- c) Melakukan penyimpanan bahan pustaka.
 - d) Melakukan inventarisasi koleksi bahan pustaka.
- 2) Sub Bidang Pengembangan dan Pengolahan Bahan Pustaka
- a) Melakukan katalogisasi/klasifikasi koleksi perpustakaan.
 - b) Menyusun buku induk, buku inventaris dan buku registrasi pustaka.
 - c) Menyusun statistik koleksi bahan pustaka.
- 3) Sub Bidang Kelembagaan Perpustakaan
- a) Melaksanakan bimbingan teknis/diklat perpustakaan.
 - b) Memberikan bantuan tenaga instruktur perpustakaan.
 - c) Melakukan kerja sama di bidang perpustakaan dan informasi dengan badan/instansi lain.
 - d) Melakukan koordinasi dalam rangka pembinaan organisasi profesi perpustakaan.
 - e) Melakukan upaya-upaya untuk pengembangan dan penguatan kelembagaan perpustakaan.
7. Kelompok Jabatan fungsional
- Melaksanakan kegiatan teknis badan sesuai bidang keahlian masing-masing. Kelompok jabatan fungsional langsung bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) mempunyai Fungsi :

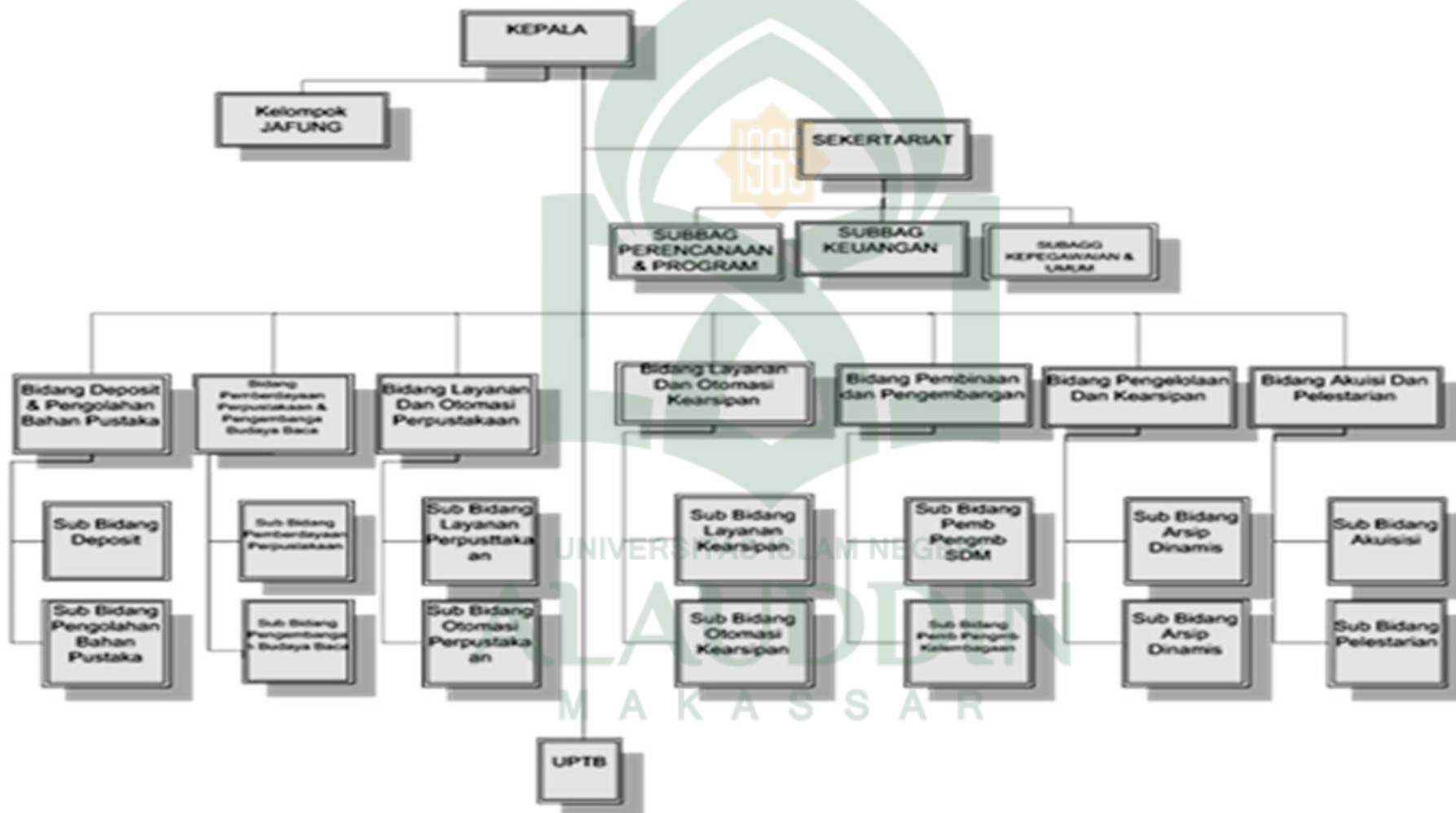
1. Perumusan kebijaksanaan teknis di bidang perpustakaan dan arsip daerah;
2. Pelaksanaan penilaian dan akuisisi/penarikan arsip in aktif dan arsip statis;
3. Pelaksanaan, pengolahan, penyimpanan dan pelestarian arsip dan bahan pustaka;
4. Pelaksanaan pelayanan arsip dan perpustakaan;
5. Pelayanan penunjang penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi;
6. Penyelenggaraan koordinasi pembinaan arsip dan perpustakaan antara Lembaga dan Kabupaten/Kota;
7. Pelaksanaan urusan kesekretarian;

4. Struktur Organisasi

Pada umumnya struktur organisasi adalah gambaran tentang hubungan kerja dalam rangka mencapai tujuan bersama yaitu dengan cara menetapkan hubungan antar pegawai yang melaksanakan tugasnya, sehingga memegang peranan penting dalam pembagian fungsi dan wewenang serta tanggung jawab dalam hubungan kerjasama antar satu dengan lainnya.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang diemban oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, maka disusunlah struktur organisasi sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN



1. Kepala Badan
2. Sekretariat terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Program
3. Bidang terdiri dari :
 - a. Bidang Deposit, Pengembangan, Pengelolaan dan Pelestarian Bahan Pustaka :
 -) Sub Bidang Deposit dan Kelembagaan Perpustakaan.
 -) Sub Bidang Pengembangan Pengelolaan dan Pelestarian Bahan Pustaka.
 - b. Bidang layanan, Otomasi dan Pengembangan Jaringan Informasi Perpustakaan :
 -) Sub Bidang Layanan Informasi Perpustakaan.
 -) Sub Bidang Otomasi dan Pengembangan Jaringan Informasi Perpustakaan.
 - c. Bidang Pengelolaan dan Pelestarian Arsip :
 -) Sub Bidang Akuisisi dan Pengelolaan Arsip.
 -) Sub Bidang Pemeliharaan dan Pelestarian.
 - d. Bidang Pembinaan dan Pengembangan Kearsipan
 -) Sub Bidang Pembinaan Kearsipan.
 -) Sub Bidang Pengembangan Layanan Informasi Kearsipan.
4. UPTB
5. Jabatan Fungsional

Dengan kedudukan, tugas pokok dan fungsi yang strategis, maka Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan merupakan lembaga yang memegang peranan sangat penting dalam proses pembangunan di Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya dalam pelayanan sistem komputerisasi Perpustakaan dan Arsip, dalam hal ini merupakan kekuatan bagi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam menjelaskan tugas dan fungsinya dalam rangka mewujudkan pembangunan daerah.

5. Statistik Perpustakaan

a. Jumlah Anggota Baru dan Perpanjangan pada BPAD Prov. Sul Sel

Jumlah Anggota Baru Tahun 2011 sebanyak 577 orang, ada kenaikan dibanding Tahun 2010 sebanyak 433 orang. Perpanjangan anggota Tahun 2011 sebanyak 184 orang, ada kenaikan dibanding Tahun 2010 sebanyak 433 orang.

b. Jumlah Koleksi Bahan Pustaka BPAD Provinsi Sulawesi Selatan

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai jumlah koleksi buku sebanyak 32.813 judul dan 32.813 eksemplar, sedangkan jumlah koleksi buku via OPAC (Quadra Automated Library Information System) adalah 13.617 katalog dan 54.467 eksemplar.

c. Jumlah Kunjungan

Jumlah Pengunjung Layanan Umum BPAD Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2011.

1) Layanan Sirkulasi

-) Anggota baru, sebanyak 557 orang;
-) Perpanjangan Anggota, sebanyak 184 orang;
-) Buku Terpinjam, sebanyak 51.001 exp;
-) Buku Kembali, sebanyak 50.334 exp;
-) Buku yang belum kembali, sebanyak 404 exp

2) Buku Terbaca

-) Layanan Pengunjung sebanyak 308.305 orang;
-) Layanan Buku Terbaca Koleksi Umum sebanyak 963.097 exp;
-) Layanan Referensi, sebanyak 81.244 ekseplar;
-) Layanan Kanak-kanak, sebanyak 30.497 eksplar;
-) Layanan Koran, Jurnal/Majalah dan Buku Langkah, sebanyak 31.961 ekseplar;
-) Layanan Bimbingan Pemakai (Anggota Baru) sebanyak 557 orang.

d. Jumlah Peminjaman

Jumlah Peminjaman Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Prov
senin-jumat rata - rata **165** buku/hari.

e. Syarat Keanggotaan

Keanggotaan

Keanggotaan Perpustakaan terbuka untuk umum berlaku selama 1 tahun.

Dengan biaya Rp 2.000,-

Syarat menjadi anggota :

1) Mengisi formulir

- ☐ Pelajar SD, SLTP, SLTA, Mahasiswa atas tanggungan Kepala Sekolah / Dekan Fakultas
- ☐ Karyawan atas tanggungan Pimpinan Instansi.
- ☐ Masyarakat Umum atas tanggungan Lurah / Kepala Desa.

2) Menyerahkan 3 buah pas foto hitam putih ukuran 3x4 cm

Tata Tertib :

- ☐ Pengunjung mengisi buku tamu, sopan dan menjaga ketenangan.
- ☐ Disediakan loker untuk semua barang bawaan.
- Tidak boleh memakai topi, peci, jaket, sandal jepit, switer, celana pendek (kecuali anak-anak).
- ☐ Baju, kaos, hem dimasukkan.
- ☐ Dilarang merokok, makan, minum.
- ☐ Peminjaman maksimum 2 buku.
- ☐ Waktu pinjam 1 minggu dan dapat diperpanjang.
- ☐ Kartu anggota tidak boleh dipergunakan orang lain.
- ☐ Keterlambatan pengembalian dikenakan denda Rp 100,- perhari.

B. Persepsi Pemustaka Terhadap Sistem Pelayanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

1. Persepsi pemustaka terhadap sistem pelayanan sirkulasi

a. Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang baik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Persepsi Pemustaka Terhadap kualitas pelayanan sirkulasi yang baik di

Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan melalui penyebaran angket (kuesioner) maka didapati bahwa penerapan kualitas pelayanan sangat baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Pustakawan terhadap kualitas pelayanan yang baik

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat baik	4	22	55%	88
2	Cukup Baik	3	9	22.5%	27
3	Kurang baik	2	9	22.5%	18
4	Tidak baik	1	0	0%	0
Jumlah			40	100,00	133
Rata- rata					3,3

Sumber : data primer tahun 2015

Data tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 22 responden atau 55% yang menjawab sangat baik terhadap kualitas pelayanan sirkulasi, dan terdapat 9 responden atau 22.5% yang menjawab baik, Terdapat 9 responden atau 22.5% yang menjawab kurang baik, dan 0 responden atau 0% yang menjawab tidak baik, Jadi persepsi pemustaka ditunjukkan oleh para pustakawan yang selalu senyum dan ramah pada saat melayani pemustaka, memberikan penjelasan dengan nada suara yang baik dan lemah lembut. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi yang diterapkan dianggap sangat baik.

b. Persepsi pemustaka terhadap kepuasan pelayanan sirkulasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Persepsi Pemustaka terhadap kepuasan pelayanan sirkulasi di Badan

Perpustakaan dan Arsip Daerah melalui penyebaran angket (kuesioner) maka menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka tentang pelayanan sirkulasi sangat puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Pustakawan terhadap kepuasan pelayanan sirkulasi

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat Puas	4	23	57.5%	92
2	Cukup Puas	3	11	27.5%	33
3	Kurang Puas	2	6	15%	12
4	Tidak Puas	1	0	0%	0
Jumlah			40	100	132
Rata-rata					3,42

Sumber : data primer tahun 2015

Data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 23 responden atau 57.5% yang menjawab sangat puas, dan yang menjawab cukup puas yaitu 11 responden atau 27.5%, yang menjawab kurang puas 6 responden atau 15%, dan 0 responden atau 0% yang menjawab tidak puas. Hal ini terlihat karena pustakawan selalu menyediakan pengajaran dan dukungan yang baik untuk pemustaka dan layanan informasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemustaka dalam mendapatkan kebutuhan yang diinginkan.

c. Persepsi pemustaka terhadap hubungan kerjasama pustakawan pelayanan sirkulasi dengan pustakawan layanan lainnya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap hubungan kerjasama antara pustakawan bagian pelayanan sirkulasi dengan pustakawan bagian layanan yang lain melalui penyebaran angket

(kuesioner) maka menunjukkan bahwa hubungan kerjasama ppustakawan sangat baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3
Hubungan hubungan kerjasama antara pustakawan

No	Urain	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat baik	4	25	62.5%	100
2	Cukup baik	3	13	32.5%	39
3	Kurang baik	2	2	5%	10
4	Tidak baik	1	0	0%	0
Jumlah			40	100	149
Rata-rata					3,72

Sumber : data primer tahun 2015

Data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 25 reponden atau 62.5% yang menjawab sangat baik, 13 responden atau 32.5% yang menjawab cukup baik, 2 responden atau 5% yang menjawab kurang baik dan 0 responden atau 0% yang menjawab tidak baik. Hal ini terlihat dengan adanya kerjasama yang baik pustakawan bagian pelayanan sirkulasi dengan pustakawan pelayanan yang lain. Maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan bagian pelayanan sirkulasi dengan pustakawan yang lain dianggap sangat baik.

d. Persepsi pemustaka terhadap pustakawan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa pustakawan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sangat ramah. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4
pustakawan sikap ramah dalam memberikan pelayanan

No	Urain	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat ramah	4	35	87.5%	140
2	Cukup Ramah	3	4	10%	12
3	Kurang ramah	2	1	2.5%	2
4	Tidak ramah	1	0	0%	0
Jumlah			40	100	154
Rata-rata					3,85

Sumber: data primer 2015

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 35 responden atau 87.5% yang menjawab sangat ramah, 4 responden atau 10% menjawab cukup ramah, 1 responden atau 2.5% menjawab kurang ramah dan 0 responden atau 0% yang menjawab tidak ramah. Hal ini terlihat karena para pustakawan selalu senyum dan ramah pada saat melayani pemustaka, memberikan penjelasan dengan nada suara yang baik dan lemah lembut. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa sikap pustakawan sangat ramah dalam memberikan pelayanan.

e. Persepsi pemustaka terhadap pustakawan mampu memberikan informasi tentang lokasi bahan pustaka

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa Pustakawan sangat mampu memberikan informasi tentang letak, jenis bahan pustaka yang dibutuhkan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5
Pustakawan mampu memberikan informasi tentang lokasi bahan pustaka yang dibutuhkan

No	Urain	Skor (S)	Frekuensi	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat mampu	4	25	62.5%	100
2	Cukup Mampu	3	13	32.5%	39
3	Kurang mampu	2	2	5%	4
4	Tidak mampu	1	0	0%	0
Jumlah			40	100	140
Rata-rata					3,5

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 25 reponden atau 62.5% yang menjawab sangat mampu, 13 responden atau 32.5% yang menjawab cukup mampu, 2 responden atau 5% yang menjawab kurang mampu dan 0 responden atau 0% yang menjawab tidak mampu. Hal ini terlihat karena pustakawan memberikan informasi tentang penggunaan fasilitas perpustakaan dengan baik, membuka layanan informasi dan menjalin komunikasi dengan pemustaka.

f. Persepsi pemustaka terhadap kebijaksanaan pustakawan apabila terlambat meng-embalikan bahan pustaka

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa Pustakawan tidak bijaksana terhadap pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6
Pustakawan bijaksana terhadap pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat bijaksana	4	0	0%	0
2	Cukup Bijaksana	3	8	20%	160
3	Kurang bijaksana	2	9	33.5%	18
4	Tidak bijaksana	1	23	57.5%	2
Jumlah			40	100%	180
Rata-rata					4,5

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 0 responden atau 0% yang menjawab sangat bijaksana, 8 responden atau 20% yang menjawab cukup bijaksana, 9 responden atau 33% yang menjawab kurang bijaksana dan 23 responden atau 57.5% menjawab tidak bijaksana. Hal ini terlihat bahwa pemustaka yang terlambat dalam mengembalikan bahan pustaka dikenakan sanksi (denda). Hal ini merupakan langkah yang diambil agar bahan pustaka selalu terjaga dan tidak berkurang.

g. Persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam menangani pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan cara pustakawan dalam menangani pemustaka yg terlambat mengembalikan bahan pustaka. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7
pustakawan dalam menangani pemustaka yg terlambat mengembalikan bahan pustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat baik	4	20	50%	80
2	Cukup Baik	3	11	27.5%	33
3	Kurang baik	2	7	17.5%	14
4	Tidak baik	1	2	5%	2
Jumlah			40	100	129
Rta-rata					3,22

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 20 responden atau 50% menjawab sangat baik, 11 responden atau 27.5% yang menjawab cukup baik, 7 responden atau 17.5% yang menjawab kurang baik, dan 2 responden atau 5% yang menjawab tidak baik. Hal ini terlihat bahwa pustakawan mampu menjelaskan kepada pemustaka agar bahan pustaka yang dipinjam tidak melewati batas waktu pengembalian. Jika pemustaka terlambat mengembalikan, pustakawan secara sopan dan santun menjelaskan atas sanksi keterlambatan pengembalian bahan pustaka.

2. Persepsi Pemustaka Terhadap Bahan Pustaka/koleksi

a. Persepsi pemustaka terhadap jumlah dan kelengkapan bahan pustaka yang disirkulasikan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Persepsi pemustaka terhadap jumlah dan kelengkapan bahan pustaka yang disirkulasikan melalui penyebaran angket (kuesioner) maka menunjukkan

persepsi yang sangat memuaskan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8
Jumlah dan kelengkapan bahan pustaka yang disirkulasikan

No	Urain	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat puas	4	26	65%	103
2	Cukup puas	3	12	30%	36
3	Kurang puas	2	2	5%	4
4	Tidak puas	1	0	0%	0
Jumlah			40	100	144
Rata-rata					3,6

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 26 reponden atau 65% yang menjawab sangat puas, 12 responden atau 30% menjawab cukup puas, 2 responden atau 5% yang menjawab kurang dan 0 responden atau 0% yang menjawab tidak puas. dari Hal ini terlihat, bahwa banyaknya bahan pustaka dalam rak yang tersedia, kemudian bahan pustaka selalu terlihat mengalami pembaruan. dapat disimpulkan bahwa jumlah dan kelengkapan bahan pustaka sanagt membantu pemustaka dalam mencari bahan pustaka yang diinginkan.

b. Persepsi pemustaka terhadap jumlah bahan pustaka yang dipinjam sesuai dengan kebutuhan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap Persepsi Pemustaka terhadap jumlah bahan pustaka yang dipinjam sesuai dengan kebutuhan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan melalui penyebaran angket (kuesioner) maka menunjukkan bahan pustaka yang dipinjam sangat sesuai dengan

kebutuhan pemustaka. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9
Jumlah bahan pustaka yang dipinjam sesuai dengan kebutuhan pemustaka

No	Urain	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat sesuai		21	52.5%	84
2	Cukup Sesuai		14	35%	42
3	Kurang sesuai		4	10%	8
4	Tidak sesuai		1	2.5%	1
Jumlah			40	100	135
Rata-rata					3,37

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 21 reponden atau 52.5% yang menjawab sangat sesuai, 14 responden atau 35% menjawab cukup sesuai, 4 responden atau 10% menjawab kurang sesuai dan 1 responden atau 2.5% yang menjawab tidak sesuai. Hal ini terlihat dari daftar peminjaman bahan pustaka yang ada di bagian pelayanan sirkulasi selalu meningkat dan bertambah. Selain itu, dengan kelengkapan bahan pustaka yang tersedia maka pemustaka meminjam sesuai dengan yang diperlukan/ dibutuhkan.

c. Persepsi pemustaka terhadap jangka waktu yang diberikan untuk peminjaman bahan pustaka

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa jangka waktu yang diberikan untuk peminjaman bahan pustaka selama dua pekan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sangat memuaskan. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 10
jangka waktu yang diberikan untuk peminjaman bahan pustaka selama dua pekan

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat puas	4	30	75%	120
2	Cukup puas	3	8	20%	24
3	Kurang puas	2	2	5%	4
4	Tidak puas	1	0	0%	0
Jumlah			40	100	148
Rata-rata					3,7

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 30 responden atau 75% yang menjawab sangat puas, 8 responden atau 20% yang menjawab cukup puas, 2 responden atau 5% yang menjawab kurang puas dan 0 responden atau 0% yang menjawab tidak puas. Berdasarkan peraturan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan tentang peminjaman bahan pustaka selama dua pekan itu sudah diberitahukan kepada pemustaka yang ingin meminjam bahan pustaka, sehingga dengan waktu dua pekan para pemustaka paham dan mengerti waktu pengembalian bahan pustaka. Selain itu, para pemustaka mengaku dengan waktu dua pekan yang diberikan sangat membantu pemustaka

d. Persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam membantu mencari informasi/ bahan pustaka yang dibutuhkan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa Pustakawan sangat membantu dalam mencari informasi/ bahan pustaka yang dibutuhkan di Badan Perpustakaan dan

Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11
Pustakawan sangat membantu dalam mencari informasi/ bahan pustaka yang dibutuhkan

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat membantu	4	34	85%	136
2	Cukup membantu	3	3	7.5%	9
3	Kurang membantu	2	3	7.5%	6
4	Tidak membantu	1	0	0%	0
Jumlah			40	100	151
Rata-rata					3,77

Sumber: Data priper 2015

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 34 reponden atau 85% yang menjawab sangat membantu, 3 responden atau 7.5% yang menjawab cukup membantu, 3 responden atau 7.5% yang menjawab kurang membantu dan 0 responden atau 0% yang menjawab tidak membantu. Hal ini terlihat karena pustakawan selalu memberikan penjelasan tentang berbagai informasi perpustakaan dan penggunaan di perpustakaan secara optimal kepada pemustaka, sehingga dapat disimpulkan bahwa pustakawan sangat membantu pemustaka dalam mencari informasi bahan pustaka.

3. Persepsi pemustaka terhadap sistem yang digunakan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

a) Persepsi pemustaka terhadap sistem yang digunakan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa sistem yang digunakan dalam peminjaman dan

pengembalian bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sangat baik. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12
sistem yang digunakan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat baik	4	34	85%	136
2	Cukup baik	3	3	7.5%	9
3	Kurang baik	2	3	7.5%	6
4	Tidak baik	1	0	0%	0
Jumlah			40	100	151
Rata-rata					3,77

Sumber: data pimer tahun 2015

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 34 responden atau 85% yang menjawab sangat baik, 3 responden atau 7.5% yang menjawab cukup baik, 3 responden atau 7.5%, dan 0 responden atau 0% yang menjawab tidak baik. Hal ini terlihat dalam daftar pelayanan sirkulasi hanya sebahagian kecil saja pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka dan pemustaka dalam meminjam bahan pustaka tidak mengalami kesulitan. Selain itu, sistem yang diterapkan berdasarkan peraturan yang berlaku di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan berdasarkan sistem pelayanan sirkulasi.

b) Persepsi pemustaka terhadap sistem peminjaman dan pengembalian bahan pustaka membantu memenuhi kebutuhan pemustaka

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa sistem peminjaman dan pengembalian bahan pustaka

di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sangat membantu memenuhi kebutuhan. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 13
Sistem peminjaman dan pengembalian bahan pustaka membantu memenuhi kebutuhan pemustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat membantu	4	21	52.5%	84
2	Cukup Membantu	3	10	25%	30
3	Kurang membantu	2	8	20%	16
4	Tidak membantu	1	1	2.5%	1
Jumlah			40	100	131
Rata-rata					3,27

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 21 responden atau 52.5% yang menjawab sangat membantu, 10 responden atau 25% yang menjawab cukup membantu, 8 responden atau 20% yang menjawab kurang membantu, dan 1 responden atau 2.5% yang menjawab tidak membantu. Hal ini dapat dilihat bahwa sistem yang diterapkan di Badan Perpustakaan Arsip dan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah dipahami dan dimengerti oleh pemustaka, sehingga pemustaka dalam meminjam bahan pustaka berdasarkan kebutuhannya.

4. Persepsi pemustaka terhadap keterlambatan pengembalian bahan pustaka

1. Persepsi pemustaka terhadap besarnya denda keterlambatan pengembalian bahan pustaka

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan besarnya denda apabila terlambat mengembalikan

bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 14
besarnya denda apabila terlambat mengembalikan bahan pustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat terbebani	4	0	0%	0
2	Cukup Terbebani	3	7	17.5%	21
3	Kurang terbebani	2	18	45%	36
4	Tidak terbebani	1	15	37.5%	15
Jumlah			40	100	72
Rata-rata					1,8

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 0 responden atau 0% yang menjawab sangat terbebani, 7 responden atau 17.5% yang menjawab cukup terbebani, 18 responden atau 45% yang menjawab kurang terbebani, 15 responden atau 37% yang menjawab tidak terbebani. Hal ini terlihat bahwa para pemustaka sudah paham peraturan yang berlaku dengan sanksi-sanksi yang diberikan jika terlambat mengembalikan bahan pustaka. Selain itu, pustakawan sesering menyampaikan sanksi yang diberikan jika terlambat mengembalikan bahan pustaka, sehingga pemustaka kurang terbebani dengan besarnya denda apabila terlambat mengembalikan bahan pustaka.

2. Persepsi Pemustaka terhadap, pernah mendapat diskon/potongan denda jika dendanya sangat besar

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan pemustaka pernah mendapat diskon/potongan denda jika

dendanya sangat besar misalnya lebih dari Rp 50.000. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 15
Pemustaka Pernah mendapat diskon/potongan denda jika dendanya sangat besar

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat pernah	4	0	0%	0
2	Cukup Pernah	3	22	55%	66
3	Kurang pernah	2	3	7.5%	6
4	Tidak pernah	1	15	37.5%	15
Jumlah			40	100	57
Rata-rata					2,17

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 0 responden atau 0% menjawab sangat pernah, 22 responden atau 55% yang menjawab cukup pernah, 3 responden atau 7,5% menjawab kurang pernah, 15 responden atau 37,5% menjawab tidak pernah, Meski penerapan sanksi selalu diberlakukan bagi pemustaka yang menghilangkan atau terlambat mengembalikan bahan pustaka. Akan tetapi ada juga kebijakan yang diberikan kepada pemustaka yaitu dengan memberikan potongan bagi yang memiliki denda yang terlalu besar. Kecuali bagi pemustaka yang menghilangkan buku itu tidak ada toleransi dalam memberikan denda.

C. Persepsi Pemustaka Terhadap Cara Pustakawan Menghadapi Pemustaka Yang Menghilangkan Bahan Pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

1. Persepsi pemustaka terhadap cara penanganan bahan pustaka yang hilang

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan cara Pustakawan dalam menghadapi pemustaka

yang menghilangkan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 16
Pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat baik	4	24	60%	96
2	Cukup baik	3	7	17.5%	21
3	Kurang baik	2	6	15%	12
4	Tidak baik	1	3	7.5%	3
Jumlah			40	100	132
Rata-rata					3,3

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 24 responden atau 60% menjawab sangat baik, 7 responden atau 17.5% yang menjawab cukup baik, 6 responden atau 15% yang menjawab kurang baik, dan 3 responden atau 7.5% yang menjawab tidak baik. Hal ini terlihat bahwa pustakawan tegas dalam memberikan sanksi terhadap pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka dengan cara mengganti bahan pustaka yang dihilangkan atau dengan mengganti dengan uang yang sama dengan harga bahan pustaka yang dihilangkan

2. Persepsi pemustaka terhadap pustakawan yang dapat menerima uang seharga bahan pustaka yang hilang

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan pustakawan dapat menerima uang seharga bahan pustaka yang hilang, jika bahan pustaka yang hilang tidak ditemukan di toko buku. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 17
Pustakawan dapat menerima uang seharga bahan pustaka yang hilang

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat menerima	4	17	42.5%	68
2	Cukup Menerima	3	12	30%	36
3	Kurang menerima	2	7	17.5%	14
4	Tidak menerima	1	4	10%	4
Jumlah			40	100	122
Rata-rata					3,05

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 17 responden atau 42.5% menjawab sangat menerima, 12 responden atau 30% yang menjawab cukup menerima, 7 responden atau 17.5% yang menjawab kurang menerima dan 4 responden atau 10% yang menjawab tidak menerima. Dilihat dari kepedulian pustakawan terlihat bahwa pustakawan mempunyai kepedulian yang tinggi terutama terhadap koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan, oleh karena itu, jika pemustaka menghilangkan bahan pustaka tetapi tidak menemukan di toko-toko buku maka pustakawan sangat menerima uang seharga buku yang dihilangkan..

3. Persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam memberikan keringanan kepada pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan pemustaka pernah mendapatkan keringanan apabila menghilangkan bahan pustaka. adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 18
keringanan dalam menghilangkan bahan pustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat pernah	4	15	37.5%	60
2	Cukup Pernah	3	15	37.5%	45
3	Kurang pernah	2	6	15%	12
4	Tidak pernah	1	4	10%	4
Jumlah			40	100	121
Rata-rata					3,02

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 15 responden atau 37.5% menjawab sangat pernah, 15 responden atau 37.5% yang menjawab cukup pernah, 6 responden atau 15% responden yang menjawab kurang pernah, dan 4 responden atau 10% yang menjawab tidak pernah. Hal ini dapat terlihat bahwa pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka akan mendapat sanksi atau denda. Akan tetapi jika denda yang dibayarkan sudah terlalu besar, maka perpustakaan memberikan keringanan kepada pemustaka agar bisa membayar dendanya.

4. Persepsi pemustaka terhadap Pergantian bahan pustaka yang dihilangkan meskipun judulnya tidak sama tapi subyeknya sama.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner menunjukkan pustakawan dapat menerima pergantian bahan pustaka yang dihilangkan meskipun judulnya tidak sama tapi subyeknya sama. Adapun data kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 19
Pustakawan dapat menerima pergantian bahan pustaka

No	Uraian	Skor (S)	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Nilai
1	Sangat Menerima	4	16	40%	64
2	Cukup Menerima	3	17	42.5%	51
3	Kurang Menerima	2	5	12.5%	10
4	Tidak Menerima	1	2	5%	2
Jumlah			40	100	127
Rata-rata					3,172

Sumber : data primer tahun 2015

Dari data di atas menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 16 responden atau 40% menjawab sangat menerima, 17 responden atau 42.5% yang menjawab cukup menerima, 5 responden atau 12,5% responden yang menjawab kurang menerima, dan 2 responden atau 5% yang menjawab tidak menerima. Hal ini dapat terlihat bahwa pustakawan dapat menerima pergantian bahan pustaka yang dihilangkan meskipun judulnya tidak sama tapi subyeknya sama

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh menyatakan bahwa sebagian besar dari responden menyatakan puas terhadap pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam hal ini, pelayanan pustakawan dapat dinilai dari sikap, kesiapan, kemampuan, ketekunan, kepedulian, peran pustakawan, kesopanan, keinginan, dan kedisiplinan dari pustakawan. Dari beberapa point penilaian tersebut, diperoleh hasil bahwa sebagian responden menyatakan kepuasan dari pelayanan pustakawan. Berdasarkan teori yang didapatkan bahwa persepsi dari pengunjung tersebut dalam hal ini bagaimana perilaku pustakawan dalam pelayanan informasi

kepada pemustaka. Ini didasarkan atas kenyataan pada tempat dilakukan penelitian yaitu di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dimana para pustakawan telah memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pemustaka di perpustakaan tersebut. Peneliti berasumsi bahwa kepuasan yang diperoleh dari setiap pemustaka yang merupakan responden didasarkan atas pelayanan dan sikap dari para pemustaka yang telah memenuhi kriteria dalam hal tingkat pelayanan pustakawan.

Selain itu, perlu diperhatikan bagaimana persepsi dari pemustaka, dimana persepsi pemustaka tentang kepuasan mereka terhadap pelayanan para pustakawan didasarkan atas faktor-faktor pribadi dan sosial dimana meliputi komponen kognitif, afektif, dan konatif. Peneliti berpendapat bahwa persepsi dari seorang sangat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dari orang tersebut tentang sesuatu yang akan dipersepsikan. Selain itu, persepsi juga dapat dinilai dari pengamatan seseorang melalui pengamatan indrawi serta bagaimana perilaku komunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka yang membutuhkan informasi. Dari hal tersebut, peneliti melihat kenyataan bahwa di perpustakaan tempat peneliti melakukan penelitian diperoleh bahwa pustakawan melakukan komunikasi yang baik dengan para pustakawan lainnya dengan memberikan pelayanan informasi kepada setiap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti merumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan tabel frekuensi menunjukkan bahwa hasil keseluruhan jawaban yang diperoleh dari penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap sistem pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sangat baik dengan rincian tabel frekuensi yaitu dengan rata-rata 49,32%. Jadi sistem pelayanan sirkulasi yang diterapkan sudah sesuai dengan yang diinginkan pemustaka.
2. Berdasarkan data hasil penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan arsip daerah Provinsi Sulawesi Selatan menyatakan sangat baik, dengan rincian tabel frekuensi 49,75% maka dapat disimpulkan bahwa cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan pelayanan sirkulasi di Badan Pererpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan agar pemustaka termotivasi untuk mengunjungi perpustakaan.
2. Tenaga pustakawan di Badan Pererpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebaiknya diberikan pelatihan dan bimbingan sehingga system layanan sirkulasi perpustakaan berjalan dengan baik
3. Di Badan Pererpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan diharapkan dapat meningkatkan fasilitas perpustakaan khususnya dibagian pelayanan sirkulasi
4. Kepada pemustaka hendaknya senantiasa menaati aturan dan tata tertib yang berlaku dalam perpustakaan dan senantiasa bersama-sama dalam menjaga segala fasilitas, sarana dan prasarana yang ada dan selalu memanfaatkan sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisandy, D. *Hubungan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan bagian Produksi Pabrik Keramik* Ken Lila Production” Di Jakarta. Jurnal Psyche Vol.1 No.2 (Desember 2004): 26.
- Badan Standarisasi Nasional Indonesia. Standarisasi Nasional Indonesia Untuk Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota : SNI 7495, 2009
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu sosial* .Jakarta: Kencana.
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo
- Hadi, S. Metodologi Research. Yogyakarta : UGM Press, 2001.
- Handoko, T.Hani. 1995. *Manajemen: Edisi kedua*. BPFE-Yogyakarta.
- Hermawan, R .& Zulfikar Z. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1992. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta. Balai Pustaka
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2000. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 2000. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Sulistyo, Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Cet. I. Jakarta. PT. Gramaedia Pustaka Utama.
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Nasional RI.
- Khozin, Abror. 2013. *Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen*. Univeritas Diponegoro. Diakses dari <http://eprints.undip.ac.id>. Pada tanggal 16 Juli 2014.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan , Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

- Lasa, HS. 1998. *Kamus Istilah perpustakaan*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- LasaHs. 2004. *Sistem Penyajian Informasi Perpustakaan*, (Majelis Pustaka Pimpinan Pusat Muhammadiyah, Yogyakarta).
- Nurhadi, A. Mulyani. 1991. *Sejarah Perpustakaan dan Pengembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sobur, A. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia,
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta. Kanisius.
- Sulistyo, Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*: Jakart, Gramaedia Pustaka Utama.
- Supardi, A. 1979. *Statistik*. Bandung : Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Gunung Jati,
- Sutarno, HS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Cetakan pertaman. Jakarta. Sagung Seto.
- Sutoyo, A & Santoso, J. 2001. *Strategi Dan Pemikiran Perpustakaan*. Visi Hernandono. Jakarta : Sagung seto.
- Suwarno, W. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta :Sagung Seto,
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta. Andi Afset.
- Yusuf, Taslimah. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta. Universitas Terbuka.
- Walgito, B. 2002. *Pengantar Psikologi Umum. Ed.3, Cet1*. Yogyakarta :Andi.

LAMPIRAN







M A K A S S A R





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

RIWAYAT HIDUP



ABDUL AZIS Lahir pada tanggal 07 Juli 1990 di kelurahan alehanuae kecamatan sinjai utara kabupaten sinjai propinsi Sulawesi selatan. Penulis merupakan buah hati dari pasangan suami istri Masruhin dan Masyita, anak kedua dari tujuh bersaudara. Penulis memasuki jenjang pendidikan Sekolah Dasar di Mi, Negeri Alehanuae Kac. Sinjai Utara lulus tahun 2004, dan melanjutkan pendidikan di Sekolah menengah pertama di Mts, Negeri Panreng Kac. Sinjai Utara lulus tahun 2007. Penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di Ma, Negeri Sinjai Timur dan lulus pada tahun 2010.

Pada tahun 2010 , penulis diterima sebagai mahasiswa jurusan Ilmu perpustakaan (S1) Fakultas Adab dan Humaniora di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UIN). Dengan penuh perjuangan dan berkat petunjuk Allah SWT penulis dapat menyelesaikan studi dengan judul skripsi “ PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN

ALA UDDIN
M A K A S S A R



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R